

## ОПШТИ УСЛОВИ

### ЗА ОТВАРАЊЕ И ОДРЖУВАЊЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА И ВРШЕЊЕ НА ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ПРАВНО ЛИЦЕ

#### I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

1. Овие Општи услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за правно лице ги уредуваат условите, права и обврските на Давателот на платежни услуги „Силк Роуд Банка АД Скопје,, („Банката“) и Корисникот на платежни услуги („правно лице,,) за идните извршувања на поединечни и последователни платежни трансакции како и активностите поврзани со отворање, одржување и затворање на сметка ги врши следните платежни услуги:

- услуги кои овозможуваат внесување готовина на платежна сметка,
- услуги кои овозможуваат повлекување готовина од платежна сметка,
- извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај Давателот на платежни услуги на Корисникот на платежни услуги или кај друг Давател на платежни услуги,
- извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди,
- извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.
- извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за Корисникот на платежни услуги:
  - а) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и
  - б) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози,
- издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции,
- парични дознаки.

Корисникот на платежни услуги наведените услуги ги користи поединечно. За секоја од услугите ќе се применуваат одредбите од овие „општи услови,, применливи за соодветната услуга.

Банката е директен учесник во следните платни системи: Македонски интербанкарски платен систем (МИПС), Клириншки интербанкарски систем (КИБС).

#### ДЕФИНИЦИИ

1. „**Банката** „, значи Силк Роуд Банка АД Скопје, со седиште на ул. Даме Груев бр.1 Скопје со ЕМБС 4633148 со седиште на ул., Даме Груев бр.1., Скопје запишана во трговскиот регистар што се води при Централниот регистар на РСМ со ЕМБС: 4633148 и ЕДБ: 4030993229939 со e-mail: contact@silkroadbank.com.mk и web адреса: www.silkroadbank.com.mk, орган надлежен за надзор на давателот на платежни услуги е Народна Банка на РСМ.
2. „**Автентикација**“ е постапка која му овозможува на давателот на платежни услуги да го потврди идентитетот на корисникот на платежни услуги или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја;
3. „**Банкомат**“ е електромеханички уред којшто им овозможува на овластените корисници да повлечат готовина од сметки и/или им обезбедува пристап кон други услуги;
4. „**Давател на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка**“ е давател на платежни услуги којшто ја отвора и ја одржува платежната сметка на плаќачот;
5. „**Датум на валута**“ е референтно време кое давателот на платежни услуги го користи за пресметување на камата на задолжените или одобрените парични средства на платежната сметка
6. „**Дозволено пречекорување**“ е склучен договор за кредит согласно со кој давателот на платежни услуги му става на корисникот на платежни услуги на располагање износ на парични средства што го надминува тековното салдо на парични средства на платежната сметка;
7. „**Единствена идентификациска ознака**“ е комбинација на букви, бројки или симболи која давателот на платежни услуги му ја одредува на корисник на платежни услуги и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг корисник на платежни услуги;
8. „**Електронска пошта**“ е секоја електронска порака која содржи информации во форма на текст, глас, видео, звук или слика, што е пратена преку електронска комуникациска мрежа и којашто може да биде зачувана во мрежата или на поврзани компјутерски уреди или да се зачува на терминалната опрема на примачот на пораката;
9. „**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;

10. **„Корисник на платежни услуги“** е физичко или правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;
11. **„Кредитен трансфер“** е платежна услуга со која плаќачот дава инструкции на давателот на платежни услуги којшто ја одржува неговата платежна сметка за извршување на платежна трансакција или серија на платежни трансакции со која се одобрува платежната сметка на примачот;
12. **„Надоместок“** е сите трошоци и казни, доколку се предвидени, што потрошувачот ги платил или треба да ги плати на давателот на платежните услуги, за или во врска со услугите поврзани со платежната сметка;
13. **„Неактивна сметка“** е: 1) платежна сметка на потрошувач кај давател на платежни услуги 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 давателот на платежни услуги или во врска со која давателот на платежни услуги немал 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 давателот на платежните услуги 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;
14. **„Одржување на платежна сметка“** е услуга на давателот на платежните услуги за водење платежна сметка која нема статус на неактивна платежна сметка, како би можела истата да се користи од страна на корисникот на платежни услуги за целите на извршување на платежни трансакции;
15. **„Онлајн“** (анг. online) е можност за поврзување преку јавно достапна комуникациска мрежа, како што е интернет, со цел користење на одредена услуга;
16. **„Парична дознака“** е платежна услуга при која се примаат парични средства од плаќач, со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе на примачот или на друг давател на платежни услуги кој дејствува во име и за сметка на примачот и/или при која паричните средства се примаат во име и за сметка на примачот и му се ставаат на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или примачот;
17. **„Парични средства“** се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);
18. **„Пасивна каматна стапка“** е стапката по која се пресметува и плаќа камата на паричните средства што корисникот на платежни услуги ги чува на неговата платежна сметка;
19. **„Платежна апликација“** е компјутерски софтвер или еквивалент, ставен и/или вчитан на картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред, којшто овозможува иницирање платежни трансакции засновани на картички и му овозможува на плаќачот да издава платни налози;
20. **„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;
21. **„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;
22. **„Платежна трансакција заснована на картичка“** е услуга која се заснова на инфраструктура и правила за работењето на картичната платежна шема заради извршување на платежна трансакција со користење на која било картичка, телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, што може да содржат соодветна платежна апликација и којашто резултира со извршување трансакција со дебитна картичка или кредитна картичка, освен платежна трансакција врз основа на други видови на платежни услуги;
23. **„Платен налог“** е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;
24. **„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;
25. **„Потрошувач“** е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги согласно со овој закон заради остварување на цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија;
26. **„Потрошувач со законско престојувалиште“** е секоје физичко лице кое има пријавено живеалиште и/или престојувалиште во Република Северна Македонија согласно со закон, добиена дозвола за привремен или постојан престој согласно со закон, поднесено барање за признавање право на азил согласно со закон или важечки документи издадени од соодветен надлежен орган во Република Северна Македонија, а коишто не содржат податок за постојана адреса на живеење и/или престојувалиште;
27. **„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;
28. **„Примач“** е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;

29. „Референтен девизен курс“ е девизен курс кој се користи како основа за пресметување при купување или продавање на странски платежни средства и којшто го става на располагање давателот на платежните услуги или којшто потекнува од јавно достапен извор; 121.
30. „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;
31. „Траен медиум“ е секој инструмент кој му овозможува на корисникот на платежни услуги да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации;
32. „Траен налог“ е инструкција дадена од плаќачот на давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка, за извршување на кредитни трансфери во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми;

## II. ИНФОРМАЦИИ ЗА ДАВАТЕЛОТ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

### ДАВАТЕЛ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Силк Роуд Банка АД Скопје, со седиште на ул. Даме Груев бр.1 Скопје со ЕМБС 4633148, застапувана од Управниот одбор на Банката ( во натамошниот текст нарекувана како давател на платежни услуги или Банка)

Адреси за комуникација :

Силк Роуд Банка АД Скопје, адреса Даме Груев бр.1 Скопје

e-mail [contact@silkroadbank.com.mk](mailto:contact@silkroadbank.com.mk)

web адреса [www.silkroadbank.com.mk](http://www.silkroadbank.com.mk)

експозитурите на банката

Орган надлежен за надзор на давателот на платежни услуги е Народна Банка на РСМ

Давателот за платежни услуги е запишан во трговскиот регистар што се води при Централниот регистар на РСМ со ЕМБС 4633148 и ДБ 4030993229939

## III. ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ

### 1. Видови платежни сметки

1.1. Давателот на платежни услуги на корисникот на платежни услуги, врши отварање и одржување на:

- Платежната сметка за извршување платни трансакции во денари.

- Платежна сметка за извршување на платни трансакции во девизи.

Давателот на платежни услуги може да му отвори една или повеќе платежни сметки на Корисникот на платежни услуги и во различни валути.

### 2. Отварање на платежни сметки

Со склучување на рамковниот договор, давателот на платежни услуги може да му отвори една или повеќе платежни сметки на корисникот на платежни услуги и во различни валути, без разлика на нивните карактеристики или намена.

Врз основа на доставени барања, Давателот на платежни услуги врши соодветна идентификација на правното лице, неговиот законски застапник, при што истиот треба да е лично присутен, со електронска идентификација или преку полномошник (при што полномошното треба да има уредна заверка пред нотар, конзулат, амбасада, Суд или друг орган кој врши проверка).

Правно лице се идентификува и неговиот идентитет се потврдува со документ за регистрација во оригинал или копија заверена на нотар, издаден од надлежен орган на државата во која е регистрирано правното лице која не смее да биде постара од три месеци.

Со отварање на платежна сметка на корисникот за платежна сметка, на барање на корисникот на платежни услуги банката може да издаде:

-платежна картичка,

-да му овозможи користење мобилно и/или електронско банкарство.

-дозволено пречекорување на сметка

### 3. Платен налог

Корисникот на платежната услуга располага со средства на сметката исклучиво со издавање на платен налог. Корисникот на платежна услуга може да издаде платен налог на следниве начини:

- во хартиена форма,

- Онлајн преку електронско банкарство,

-Онлан – преку друг вид на електронски систем.

#### **4. Идентификациска ознака на платен налог**

Платниот налог мора да ја содржи идентификациската ознака која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација на платежната сметка, како и сите неопходни информации со цел успешно реализирање на платежната трансакција.

#### **5. Согласност за извршување на трансакција**

Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако плаќачот даде согласност за извршување на платежната трансакција.

Платежната трансакција може да се авторизира од страна на плаќачот пред нејзиното извршување.

Согласност за извршување наплатежни трансакции или серија платежни трансакции (платни налози), дава Корисникот на платежните услуги, во зависност од начинот на издавање на налогот преку уредно пополнет и потпишан платен налог или преку авторизација на електронски доставен платен налог.

Ако согласноста за извршување на платежната трансакција не е дадена во некоја од горе наведените форми платежната трансакција се смета како неавторизирана.

Плаќачот може да ја повлече согласноста за извршување на платежната трансакција најдоцна до моментот на неотповикливост на платниот налог.

Плаќачот може да ја повлече согласноста за извршување на серија на платежни трансакции најдоцна до моментот на негова неотповикливост, при што секоја идна платежна трансакција која е дел од серија се смета како неавторизирана.

#### **6. Отповикување на платен налог**

Корисникот на платежни услуги не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од давателот на платежните услуги на плаќачот, освен во случај кога :

-Корисникот на платежни услуги кој иницира платен налог и давателот на платежни услуги можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на кој плаќачот ќе му ги стави на располагање на давателот на платежни услуги потребните парични средства за извршување на платниот налог, при што времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување за платниот налог , платниот налог може да се отповика најдоцна до крајот на работниот ден кој претходи на договорениот ден за извршување на платниот налог .

-Ако договорениот ден од преходниот став е неработен ден за давателот на платежни услуги се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.

Отповикувањето се врши со доставување на барање за отповикување на платен налог, при што мора да се наведени задолжителните елементи врз основа на кои се идентификува отповиканиот платен налог.

Давателот на платежни услуги ќе пресмета и наплати надоместок за отповикување на платниот налог.

Формата и постапката за давање на согласноста за иницирање платен налог или за извршување на платежната трансакција и за повлекување на согласноста за извршување на платежната трансакција или за отповикување на платен налог се до донесување на подзконска регулатива согласно член 42 став 9 точка 3 од ЗПУПС, ќе се врши согласно одредбите од постојните договори, интерните акти на Банката, како и важечката законска и подзаконска регулатива .

#### **7. Време на прием на платен налог**

Време на прием на платниот налог е моментот кога давателот на платежните услуги, го прима платниот налог по што се задолжува платежната сметка на плаќачот.

Доколку времето на прием на платниот налог е во неработен ден за давателот на платежната услуга на плаќачот се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден.

Корисникот на платежни услуги кој иницира платен налог и давателот на платежни услуги можат да договорат извршувањето на платниот налог да започне на точно одреден ден или на крајот на одреден период или на денот на кој плаќачот ќе му ги стави на располагање на давателот на платежни услуги потребните парични средства за извршување на платниот налог, при што времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог.

Ако договорениот ден од претходниот став е неработен ден за давателот на платежни услуги, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден

Примените платни налози се обработуваат согласно предвидениот терминскиот план, оние кои се надвор од истиот ќе се смета дека се примени следниот работен ден.

#### **8. Извршување на платежни трансакции**

При извршување на платежни трансакции во денари и евра во Република Северна Македонија, давателот на платежните услуги на плаќачот е должен да обезбеди износот на платежната трансакција да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот во истиот работен ден кога е примен платниот налог, согласно одредбите за прием на платен налог од овој договор.

При извршување на платежни трансакции во валута различна од денари и евра во Република Северна Македонија, давателот на платежните услуги на плаќачот е должен да обезбеди износот на платежната трансакција да биде одобрен на сметката на давателот на платежни услуги на примачот најдоцна до крајот на вториот работен ден по денот кога е примен платниот налог.

За извршување на прекугранични платежни трансакции, давателот на платежните услуги на плаќачот е должен да го достави платниот налог инициран од плаќачот до давателот на платежни услуги во странство со датум на валута најдоцна третиот работен ден по денот кога е примен платниот налог.

Исклучоци од примена на роковите за извршување на платежни трансакции ќе постојат доколку се постапува согласно со прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам.

#### **9. Ставање на располагање на паричните средства**

Давателот на платежните услуги на примачот, по приемот на паричните средства е должен да го стави на располагање износот на платежната трансакција на платежната сметка на примачот, на датумот на валута определен кој 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.

Давателот на платежни услуги на примачот е должен 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 давателот на платежни услуги на примачот: - не врши валутна конверзија или

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

Давателот на платежни услуги може да одбие извршување на платниот налог или иницирање на платежната трансакција, за што ќе го извести корисникот на платежни услуги 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.

Соодветен надоместок ќе се пресмета доколку за одбивањето се утврдени објективно оправдани причини

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.

#### **10. Ограничување на користење на платен инструмент**

Давателот на платежни услуги може да го блокира платниот инструмент, заради објективно оправдани причини поврзани со:

- 1) сигурноста на платниот инструмент;
- 2) сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент или
- 3) значително зголемен ризик дека плаќачот нема да може да ги исполни своите парични обврски поврзани со кредитната линија, во случај на употреба на платен инструмент со одобрена кредитна линија.

Давателот на платежни услуги е должен пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент да го информира плаќачот за блокирањето и за причините за тоа, на начин утврден со рамковниот договор, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на закон или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини.

Давателот на платежни услуги е должен да ја отстрани блокадата на платниот инструмент или да го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент, по престанокот на причините за ограничување на користење на платниот инструмент.

#### **IV. ДОЗВОЛЕНО ПРЕЧЕКОРУВАЊЕ**

Дозволеното пречекорување е наменето за правни лица кои имаат потреба од финансиски средства за финансирање на краткорочни обртни средства, ликвидносни потреби и сл. Пречекорувањето е поврзано со платежната сметка на правното лице во денари.

Обновување на дозволеното пречекорување се врши на секои 12 месеци или 6 месеци (зависно од Одлука на Кредитна комисија на Банката).

Банката пресметува и наплатува камата за искористениот дел од дозволеното пречекорување на месечно ниво. Во случај правното лице да има неискористен дел од дозволеното пречекорување и Банката да прими блокада за компанијата, неискористениот дел од дозволеното пречекорување не смее да се користи за плаќање на обврските по основ на блокадата. На позитивното салдо се пресметува пасивна каматна стапка, пресметката е на дневна основа и се одобрува на сметката на месечна основа. На искористениот дел од дозволеното пречекорување се пресметува активна каматна стапка, пресметката е на дневна основа и се одобрува на сметката на месечна основа. Пресметаната камата на искористениот дел од дозволеното пречекорување, по задолжување на сметката треба да биде платена од страна на клиентот. Доколку на сметката има расположливи средства, ќе се наплати задолжената камата. Не е дозволено привремено надминување на дозволеното пречекорување, доколку нема доволно расположливи средства.

Пред обнова на дозволеното пречекорување, истото треба да биде целосно подмирен од страна на правното лице или пролонгиран од страна на кредитната комисија на Банката согласно одобрените критериуми на производот. Доколку лимитот не е обновен на денот на доспевање или пролонгиран, лимитот автоматски се укинува. Правното

лице тогаш нема право ниту системска можност да врши надворешни плаќања (готовиснки и безготовиснки) и мора лимитот да го покрие од сопствени средства. Клиентот за состојбата на сметката може да добие извештај на шалтерите на Банката или банкоматите или електронско/мобилно банкарство

## **V. ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ ЗАСНОВАНИ НА КАРТИЧКА**

### **1. Видови платежни картички**

Давателот на платежни услуги нуди и услуги за издавање на платни инструменти засновани на VISA картичка. Врз основа на поднесено барање за издавање на картичка, давателот на платежни услуги и корисникот на услугите се склучува договор за користење на картичка.

Рокот на важност на договорот и на картичката е впишан на самата картичка и истиот е непроменлив и содржан во сите идни обнови на картичката.

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

-Корисникот ја откаже картичката 30 дена пред истекот на нејзината важност;

-Банката привремено ја блокира или ја поништи картичката

### **2. Видови трансакции со платежна картичка**

Давателот на платежни услуги се обврзува, по налог на овластениот корисник да ги изврши следните трансакции:

-плаќања на пос терминали во земјата и странство

- извршување на парични трансакции на банкомати (АТМ-и) на мрежа на Банката и на мрежа на други банки во земјата и странство каде е истакнат знакот на VISA International

- плаќање на виртуелен пос термина (он-лине плаќања) во земјата и странство

Во комбинација со PIN-от, Картичката исто така може да се користи за извршување на парични трансакции на банкомати (АТМ) на мрежата на Банката и на мрежите на други банки согласно прикажаните инструкции.

Податоците за секоја подигната готовина извршена со користење на Картичката на банкомат се евидентираат и чуваат во електронската база на податоци на Банката и соодветствуваат со потврдата издадена од банкоматот која содржи целосна евиденција за трансакциите. После користењето на Картичката, Корисникот се обврзува да ја чува потврдата издадена од банкоматот заради проверка на трансакцијата.

Готовина може да се подигне и на шалтер на Банката или на шалтери на други банки кои ги прифаќаат VISA Картичките.

При користење на картичката во странство, Корисникот се обврзува да ја користи картичката до износи лимитирани со важечките прописите за девизно работење.

При користење на картичката во странство, Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, по продажниот менувачки курс на Банката. Сите трансакции во валути различни од евра, најпрво се разменуваат во евра според официјалниот курс во системот на VISA International па потоа се задолжуваат во денарска противвредност

На корисниците на картички, давателот на платежни услуги овозможува лимитирање на невидните трансакции. Лимитот за дневни трансакции е одреден за да се заштити Корисникот и трансакциите, а Банката има право лимитот да го смени или дури да го постави еднаков на нула од безбедносни причини и/или консеквентно доколку однесувањето на Корисникот е спротивно на предвидените одредби

Со приемот на Картичката, Банката го издава и врачува на Корисникот на платежни услуги Личниот идентификационен број (PIN), кој може да се користи само во комбинација со Картичката за извршување на трансакции во кои терминалот ќе побара внесување на PIN кодот.

Бесконтактните трансакции се трансакции со помали лимити за кој Корисникот на платежни услуги не внесува ПИН код. Корисникот е должен да побара примерок за себе, кој ќе му послужи за контрола на износот на трошоците.

PIN-от се доделува од страна на Банката, тој е единствен и таен, служи само за лична употреба и истиот се генерира електронски под услови на целосна безбедност и сигурност, за да се оневозможи негова репродукција. Корисникот на платежни услуги може да го замени својот PIN со друг, по сопствен избор, на било кој банкомат (АТМ) на Банката со следење на инструкциите прикажани на екранот.

Корисникот на платежни услуги се обврзува да го чува PIN кодот одвоено од картичката, да не го соопштува на други лица и да не го запишува на самата картичка, со цел да се избегне злоупотреба на картичката.

Кредитните картички од брендот VISA се со чип технологија, со можност за без-контактни плаќања (до одредена минимална сума или во зависност како е дефинирана кај банката издавач на пос терминалот) и 3D Secure заштита при електронски плаќања, со цел непречено користење на картичката.

Без-контактните плаќања нудат дополнителен заштитен механизам, каде при надминување на износ од 6100 мкд (акумулиран износ од трансакции) системот бара корисникот да ја вметне картичката во пос терминал и да направи една трансакција со внес на ПИН.

3D Secure заштита при електронски плаќања обезбедува сигурност на клиентот при секое користење на картичката на сигурносни/https веб страни при што корисникот за да ја валидира/потврди ваквата трансакцијата мора да внесе ПИН код кој го добива по смс на телефонскиот број кој го пријавува во банката.



СМС нотификација – услуга која му дава можност на клиентот да добие смс нотификација за секоја трансакција направена во земјата и странство со цел непречено користење на картичката.

Тел броеви за пријавување за губење или злоупотреба на картичките издадени од Давателот на платежни услуги корисникот на платежни услуги треба да го пријави на следните броеви  
02 3203555 / 070 406 555.

## 2. Оспорување на обврски

Корисникот е должен оспорување на обврските да направи по писмен пат во рок од 10(десет) работни дена од датумот на задолжување на неговата трансакциската сметка. Во спротивно, ќе се смета дека Корисникот ги признава задолжените обврски по картичката.

Оспорувањето на обврските не го одложува нивното подмирување.

Доколку се докаже дека оспорувањето е основано, согласно правилата на *VISA International*, Банката веќе платениот спорен износ го враќа на сметката на Корисникот. Во спротивно трошоците се на товар на Корисникот.

Рокот за решавање на случајот на оспорувањето го одредува Банката во согласност со правилата на *VISA International*.

Трошоците поврзани со картичката се офатени во Информативен документ за надоместоците на Банката .

## VI. ЕЛЕКТРОНСКО И МОБИЛНО БАНКАРСТВО

### 1. Електронско и мобилно банкарство

Системот за електронското и мобилно банкарство за правни лица е сервисен центар на Банката кој на корисникот му овозможува брзо, едноставно и сигурно извршување на сите банкарски операции преку било кој компјутер или мобилен уред приклучен на интернет, без потреба клиентот да доаѓа во Банка. Со електронското и мобилното банкарство на Силк Роуд Банка може да се извршуваат разни плаќања и да се има постојан увид во состојбата и движењето на сметките. Електронското банкарство на Силк Роуд Банка за правни лица преку технологии со високи безбедносни стандарди и дигитални сертификати овозможува сигурен и безбеден пристап и располагање со средствата на денарските и девизните сметки.

Услугите кои ги овозможува електронското и мобилното банкарство се пристап до услугите на Банката надвор од нејзините простории, користејќи информатичка технолофија, телекомуникации и посебни сигурносни механизми , во криптирана форма кои опфаќаат:

-Користење само на информативен сервис

-Користење на сервис за прием и праќање на електронски пораки и податоци

Пристапот до некои од услугите на Банката може да се врши преку WEB базирани решенија или софтверски решенија наменети за мобилни уреди. Имено, може да користите:

-WEB Апликација – апликација базирана на интернет технологија и достапна за користење преку поддржани интернет прелистувачи прифатени од Банката. Корисникот правно лице на електронско банкарство пристапува преку линкот на веб-страната на Банката, односно

<https://silkroad.24x7.com.mk/Corporate/Account/Login>

За извршување на трансакции преку електронско банкарство, неопходно е корисникот правно лице да поседува дигитален сертификат. Дигиталниот сертификат се добива во просториите на Банката по пропишана процедура во Регистрационата канцеларија формирана за таа намена. Банката може да прифати и сертификати издадени од друг овластен издавач на квалификувани дигитални сертификати, КИБС АД Скопје. Корисниците кои поседуваат дигитален сертификат потврдувањето на трансакциите го вршат со дигиталниот сертификат. За верификација – потпишување на трансакциите преку системот за електронско банкарство, се користи дигиталниот сертификат, кој е единствен и достапен само за корисникот односно лицето овластено за електронско потпишување.

-Мобилна апликација SilkRoad m-Bank – апликација базирана на листата на поддржани мобилни оперативни системи. Со мобилната апликација SilkRoad m-Bank, Банката на Корисникот правно лице му овозможува на едноставен, брз и сигурен начин, 24 часовен пристап до дел од услугите на Банката надвор од нејзините простории.

Услугата може да се користи од правни лица, клиенти на Силк Роуд Банка од чие име и за чија сметка се вршат трансакции или други операции во системот на електронско банкарство и мобилно банкарство. Корисник е секое правно лице регистрирано преку системот за електронско банкарство или системот за мобилно банкарство SilkRoad m-Bank.

За користење на системот за електронско банкарство потребно е да се обезбеди:

- Пристап до компјутер и обезбедена интернет конекција
- Интернет прелистувач компатибилен со системот за електронско банкарство (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome)

- Регистрација на системот за електронско банкарство

Секое плаќање кое се иницира од страна на клиентот, истото треба да биде потврдено со ПИН од дигиталниот сертификат кој го поседува корисникот на сертификатот овластен за вршење електронски трансакции. За висок степен на сигурност во електронското банкарство, се користат современи технологии со највисоки безбедносни стандарди. Сите податоци кои се разменуваат помеѓу корисникот и Банката се шифрирани. Корисникот се идентификува со ПИН-от од дигиталниот сертификат, или со ПИН кој е креиран од страна на корисникот при процесот на регистрација за користење на услугите електронско и/или мобилно банкарство.

Корисничко име, лозинка и ПИН-от да не се користат за пристап на други веб страници. Препорачливо е лозинката и ПИН-от да се менуваат на одреден временски период (на пример 3 месеци) за да се намали ризикот од злоупотреба при евентуална кражба. Исто така да се избегнува користењето на јавни мрежи и компјутери, односно да не се пристапува до сервисите за електронско банкарство од јавен компјутер.

Строго се препорачува компјутерските системи од кои се пристапува на електронското банкарство да бидат дополнително заштитени со софтвер за заштита од вируси и упади и крадење податоци преку комуникациските линии (antivirus, antimalware, antispyware, firewall и слични програми)

Не е препорачливо да се чуваат заедно на едно место USB токенот и лозинката (ПИН) за пристап до електронското банкарство на Силк Роуд Банка.

Трошоците поврзани со електронско и мобилно банкарство се офатени во Информативен документ за надоместоците на Банката.

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

### **1. Надоместоци**

За вршење на платежните услуги на корисникот на платежни услуги, давателот на платежни услуги ќе му пресмета и наплати надомест со задолжување на платежната сметка, согласно Информативен документ за надоместоците на Банката

Давателот на платежни услуги ќе наплати и други надоместоци и трошоци кои произлегуваат од рамковниот договор

или Давателот на платежни услуги на корисникот на платежни услуги ќе му пресмета и наплати и надоместоци за дополнителните информации за давање информации почесто од предвидената динамиката или за пренос на информациите преку различни средства за комуникација од оние што се определени во рамковниот договор, под услов корисникот на платежни услуги да бара такво информирање.

Давателот на платежни услуги ќе му ги даде или стави на располагање на корисникот на платежните услуги информации за

-Видот и износот на сите надоместоци, вкупно и по поединечни ставки, кои се или би биле на товар на корисникот на платежни услуги,

Давателот на платежни услуги на корисникот на платежни услуги може да договорот пресметка и наплата на надоместоци за дополнителните информации или за давање информации почесто од динамиката утврдена од наведените одредби или за пренос на информациите преку различни средства за комуникација од оние што се определени во рамковниот договор, под услов корисникот на платежни услуги да барал такво информирање.

### **2. Каматни стапки**

Каматата која давателот на платежни услуги ја пресметува и исплаќа на своите клиенти кои имаат платежни или депозитни сметки ќе биде калкулирана согласно Одлуката за каматни стапки на Банката.

Каматните стапки од петходниот став се објавуваат на јавно место во работните простории на давателот на платежни услуги и објавени на Веб страната на Банката.

Во случај на искористување на дозволено пречекорување на денарска платежната сметка, Банката пресметува договорна камата по каматната стапка која е променлива и се определува за секое полугодие и тоа на 2 јануари и 1 јули во висина на референтната стапка на НБРМ што важела на последниот ден од полугодие што му претходело на тековното полугодие зголемена онолку процентни поени кои се во рамките на Законот за облигационите односи, а согласно со Одлуката за каматни стапки на Банката.

Доколку дојде до промена на референтната каматна стапка дефинирана согласно овој договор или истата престане да се формира или дојде до нејзино укинување, банката го задржува своето право да определи нова референтна стапка како најсоодветна замена на претходно користената со примена на корективен фактор за постигнување неутрален ефект за двете договорни страни.

За износот за кој корисникот ќе го надмине износот на дозволеното пречекорување од претходниот став на овој Договор, Банката ќе пресметува и наплатува законска казнена камата.

Висината на стапката на законската казнена камата од предходниот став се определува за секое полугодие и тоа во висина на референтната стапка на НБРМ што важела на последниот ден од полугодие што му претходело на тековното полугодие зголемена за десет процентни поени и истата е променлива согласно важечките законски прописи во РМ и промената на референтната стапка на НБРМ, која НБРМ е должна на секој 2 јануари и 1 јули да ја објави на својата веб страница.



Услови под кои може да се промени висината на законската казнена каматна стапка се: промена на законските и подзаконските акти.

### **3. Девизни курсеви**

При промена на домашна валута во странска валута, странска валута во домашна валута или една странска валута во друга странска валута, давателот на платежни услуги применува курсеви, согласно курсната листа важечка во моментот на трансакцијата освен доколку договорните страни за поединечен случај не се договорот поинаку.

При вршење на платежни услуги со платежни картички во странство, се одбива износ кој е еквивалентен со противредноста на валутата според продажниот курс од курсната листа важечка на датумот на трансакција. Доколку трансакцијата е извршена во валута различна од евра, прво се прави конверзија во евра по официјалниот курс во системот на Visa International, па потоа во денарска противредност според важечката курсна листа за денот на трансакција.

Во случај на Промена на каматната стапка и девизниот курс Давателот на платежни услуги е должен да го извести корисникот на платежни услуги најдоцна два месеци пред датумот пред примена на промената, на начинот на комуникација предвиден со овој рамковен договор.

Ќе се смета дека корисникот на платежни услуги ги прифатил предложените измени доколку пред датум на нивната примена не го извести давателот на платежни услуги дека ги одбива истите.

Договорните страни се согласни промените во висината на каматните стапки и девизниот курс да може да се применат веднаш и без претходното известување од претходниот став доколку промената да се прави врз основа на

-менување на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс.

- доколку промената е поповолна за корисникот на платежни услуги

## **VIII. КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ БАНКАТА И КОРИСНИКОТ**

1. Давателот на платежните услуги е должен информациите за користењето на платежни услуги му ги даде на корисникот на платежни услуги на еден од следните начини :

-на хартија (на шалтер во Банката) или

- преку мобилно или електронско банкарство или

- E-mail

- веб страната на Банката или

- друг траен медиум

Начинот на комуникација ќе се одреди со поединечен/ конкретен договор за користење на бараната платежна услуга.

2. При извршување на поединечни платежни трансакции давателот на платежни услуги веднаш по приемот на платниот налог ќе му ги даде или ќе му ги стави на располагање на плаќачот следните информации:

1) референтна ознака на платежната трансакција со којшто плаќачот може да ја идентификува платежната трансакција

2) износот на платежната трансакција во валутата која се користи во платниот налог;

3) видот и износот на сите надоместоци за платежната трансакција зависно дали корисникот на услуги кај давателот на платежни услуги се јавува во својство на плаќач или примач кои се на товар на плаќачот, вкупно и по поединечни ставки;

4) каде што е применливо, котиралиот девизен курс кој давателот на платежни услуги на плаќачот го користел во платежната трансакција, како и износот на платежната трансакција по валутната конверзија

5) датум на валута за задолжување или датумот на прием на платниот налог

Горе наведените информации Давателот на платежни услуги на плаќачот му ги дава или става на располагање, периодично, најмалку еднаш месечно без надоместок и на договорениот начин, кои на плаќачот му овозможува чување и репродуцирање на информациите во неизменета форма.

## **IX. ЗАШТИТА И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ**

### **1. Користење на платниот инструмент**

Корисникот кој е овластен да го користи платниот инструмент е должен:

- веднаш штом ќе го добие платниот инструмент, да ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент;

- да го користи платниот инструмент во согласност со договорните услови за издавање и користење на платниот инструмент и

- да го извести давателот на платежни услуги или лицето определено од давателот на платежни услуги, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.

За платни инструменти базирани на картичка, корисниците се обврзани за нивно грижливо чување, како и податоците за картичката на безбедно место .

Во случај на уништување, оштетување, задржување, губење, кражба или злоупотреба, манипулација или друга неовластена употреба на картичката, како и во случај на сомневање дека трето лице го научило или би можело да го научи PIN-от или другите персонализирани безбедносни карактеристики на картичката како и извршување на трансакција со картичката која не е извршена од страна на Овластениот корисник, Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката на начините определени во овие општи услови, а за картичките и преку телефон на телефонскиот бр 02/3203 555 и 070 406 555. Известувањето дадено на Банката преку телефон се снима.

Во случај на основано сомнение дека се работи за кражба, корисникот е должен случајот да го пријави во полиција во најкус можен рок.

Банката ќе ги преземе сите потребни мерки да се стопираат трансакциите со картичката со блокирање на истата.

Ако корисникот оспорува дека извршил авторизација на одредна платежна трансакција или тврди дека платежната трансакција не е извршена или не е уредно или навремено извршена, Банката е должна да докаже дека :

- проверката на идентитетот на корисникот на платежна трансакција била спроведена со постапка на автентикација согласно со овој рамковниот договор

- дека платежната трансакција е авторизирана согласно со Рамковниот договор

- дека платежната трансакција била правилно евидентирана и прокнижена

- дека на извршување на платежната трансакција не влијаела техничка неисправност или друг пропуст на давателот на платежни услуги .

## **2. Одговорност на Корисникот за неавторизирани трансакции**

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.

Ова не се применува доколку:

- загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не е возможно да била откриена од страна на плаќачот пред плаќањето, освен ако самиот плаќач постапувал со намера за измама или

- загубата настанала поради постапување или непостапување на вработен, агент или филијала на давателот на платежни услуги или на надворешните лица на кои им е пренесено извршувањето на оперативните функции поврзани со давањето на платежните услуги.

- Корисникот целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на плаќачот или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, во однос на преземање на сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент, негово користење согласно договорните услови за издавање и користење, како и известување до ДПУ, по добиено сознание за губење, кражба, злоупотреба или негово неавторизирано користење.

- Ако Банката на Корисникот не прави засилена автентикација на клинетот, плаќачот не сноси финансиска загуба, вклучувајќи го и износот од 1200,00 мкд, освен ако плаќачот постапувал со намера за измама.

- Доколку примачот или неговиот давател на платежни услуги не прифаќа засилена автентикација на клиентот, е должен да му ја надомести финансиската штета причинета на давателот на платежните услуги на плаќачот.

- Плаќачот не е одговорен за финансиските последици кои произлегуваат од користење на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент по доставување на известувањето, освен ако плаќачот постапувал со намера за измама.

- Доколку Банката не обезбеди соодветни средства за известување во секое време за изгубен, украден или злоупотребен платен, Корисникот не е одговорен за финансиските последици од употребата на платниот инструмент, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама.

## **3. Одговорност на Банката за извршување на неавторизирани трансакции**

Доколку е извршена неавторизирана платежна трансакција, давателот на платежни услуги на Корисникот е должен да го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на плаќачот, веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, по добивање на известување од корисникот на платежни услуги, освен ако давателот на платежните услуги на Корисникот има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи .

Задолжената сметка на плаќачот ќе биде вратена во истата состојба во која што би била доколку не е извршена неавторизираната платежна трансакција, при што датумот на одобрување на сметката на плаќачот, ќе биде еднаква на датумот на кој неговата сметка била задолжена за износот на трансакцијата. Воедно ќе му бидат надоместени и износите на сите трошоци наплатени од плаќачот за таквата трансакција, како и сите камати на кои плаќачот би имал право во услови на неизвршување на неавторизираната платежна трансакција.

#### **4. Идентификациска ознака и одговорност за иницирани плаќања од страна на плаќачот**

Платен налог е извршен правилно кога е извршен со единствена идентификациска ознака .

Во случај кога платниот налог е инициран непосредно од страна на плаќачот( за извршување на платежни трансакции во денари, евра и друга валута, давателот на платежни услуги на плаќачот, е одговорен кон плаќачот за правилно извршување на платежната трансакција.

Во услови на погрешно доставена единствена идентификациска ознака од страна на корисникот на платежна услуга, давателот на платежните услуги, нема одговорност за неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција од претходниот став.

Во случај кога барањето на поврат на парични средства на платежна трансакција , со погрешно наведена идентификациска ознака , не е можен , Давателот на платежни услуги, врз основа на претходно добиено писмено барање од страна на плаќачот ќе му ги достави сите информации со кои што располага.

Давателот на платежните услуги ќе да пресмета и наплати надоместок за повратот на паричните средства на платежна трансакција со погрешно наведена единствена идентификациска ознака,согласно Информативен документ за надоместоците на Банката.

Во случај на одговорност на давателот на платежни услуги на плаќачот, за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција на давателот на платежни услуги на плаќачот, состојбата на задолжената платежна сметка ќе му биде вратена во состојбата во која сметката би била доколку неправилната платежна трансакција , воопшто не била извршена.

Кога давателот на платежни услуги на примачот е одговорен за правилно извршување на платежна трансакција износот на платежната трансакција веднаш ќе му биде ставен на располагање на примачот, а доколку е применливо со датум на валута на кој требал да му биде одобрен износот.

Во случај на неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција во која платниот налог е инициран од страна на плаќачот, давателот на платежни услуги на плаќачот, е должен на барање на плаќачот, веднаш да преземе мерки за следење на текот на платежната трансакција и за исходот да го извести плаќачот, со што ќе биде наплатен надоместок согласно Информативен документ за надоместоците на Банката.

Давателот на платежни услуги кој е одговорен за неизвршена ,неправилно извршена или за задоцнето извршена платежна трансакција иницирана од страна на плаќач е должен на својот корисник на платежни услуги да му изврши поврат на износот на сите пресметани и/или наплатени надоместоци, како и да изврши поврат, односно да ги плати сите камати на кои корисникот има право во врска со неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција или заради задоцнето извршување на платежната трансакција.

### **X. ИЗМЕНИ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОР**

#### **1. Измени на договорот**

За предлог измените на рамковниот договор вклучително и измените на информациите за користење на платежните услуги, давателот на платежни услуги е должен да го извести корисникот на платжни услуги два месеци пред почеток на примената на измената. Предлог измената се објавува на Веб страната на Банката, со што се смета дека корисникот на платежни услуги е информиран за предложената измена.

Корисникот на платежни услуги има право да ги прифати или одбие предложените измени на рамковниот договор, пред предложениот датум на нивно стапување на сила, а најдоцна еден ден пред датумот одреден за почеток на важење на измените. Доколку корисникот на платежни услуги не е согласен со предложените измени должен е да го извести давателот на платежни услуги дека ги одбива промените , со што без отказан рок и без плаќање на надоместоци го раскинува рамковниот договор при што тој престанува да важи.

Доколку корисникот во тој рок не го извести давателот на платежни услуги дека не е согласен со предложените измени, ќе се смета дека предложените измени ги прифаќа во целост.

Во случај измените на рамковниот договор да се однесуваат на висината на каматната стапка и/или девизниот курс, кои произлегуваат од референтна каматна стапка и/ или од референтен девизен курс, корисникот на платежните услуги е согласен дека овие измени ќе се применат веднаш без претходно известување.

За промената на каматните стапки и девизните курсеви кои произлегуваат од референтната каматна стапка или референтниот девизен курс, корисникот ќе се смета за известен со објава на веб страната на Банката.

Промени во висината на каматната стапка или девизен курс , кои се поповолни за корисникот на платежни услуги ќе се применат и без претходно известување .

#### **2.Времетраење на договорот**

Рамковниот договор се склучува на неопределено време, а престанува со негово раскинување.

#### **3.Раскинување на договорот од страна на корисникот на платежни услуги**

Корисникот може да го раскине договорот со отказан рок од 30 дена .

Доколку барањето за раскинување на договорот е во период пократок од 6 (шест) месеци Банката ќе пресмета и наплати надоместок во висина на вистински направените трошоци.

#### 4. Раскинување на договорот од страна на Банката

Давателот на платежни услуги може да го раскине рамковниот договор со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор, освен за неактивните сметки.

За ова раскинување давателот на платежни услуги ќе ги пресмета и наплати надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот.

Давателот на платежни услуги ќе му врати дел од износите за однапред платени надоместоци сразмерно на периодот.

Во случај на раскинување на Рамковниот договор, се затвораат платежните сметки, кои се водат кај Банката.

## XI. ПРАВНА ЗАШТИТА

Во врска со Рамковниот договор важат одредбите од Законот за Народна Банка, Законот за Банки, Законот за платежни услуги и платни системи, Законот за девизно работење, Законот за заштита на потрошувачите, Законот за заштита на потрошувачите при договори потрошувачки кредити, Законот за облигационите односи, Законот за спречување перење пари и финасирање на тероризам, Законот за општа управна постапка, Закон за давње на финансиски услуги на далечина, Законот за извршување, Закон за прекршоците. За сите спорови кои произлегуваат од договорот стварно и месно надлежен е Судот во Скопје.

Доколку Корисникот на платежни услуги смета дека Банката не ги почитува одредбите за Рамковен договор може да поднесе приговор до Банката.

Приговорот се поднесува во писмена форма во деловните простории на давателот на платежни услуги или по пошта на адреса Силк Роуд Банка АД Скопје ул. Даме Груев бр.1 ,1000 Скопје и на електронска пошта [kvalitet@silkroadbank.com.mk](mailto:kvalitet@silkroadbank.com.mk).

Давателот на платежни услуги е должен на Корисникот да му достави одговор на сите забелешки од приговорот, најдоцна во рок од 15 работни дена од денот на прием на приговорот, на хартија или на друг траен медиум.

Доколку давателот на платежни услуги не може да го достави одговорот во наведениот рок, поради причини кои се нему надвор од контрола, должен е да го известува Корисникот за причини за доцнењето на одговорот, како и за рокот во кој ќе биде доставен одговорот, а не подоцна од 35 работни дена од денот на прием на приговорот.

Банката од 01.01.2026 година во одговорот на приговорот ќе го известува Корисникот на платежните услуги за најмалку едно овластено лице или орган надлежен за вонсудската постапка за решавање на спорови во врска со правата и обврските кои произлегуваат од ЗПУПС.

Корисниците на платежни услуги може да поднесуваат поплаки и до Народна Банка на РСМ.

Одговорот на поплаката доставен од НБРСМ не е обврзувачки за Давателот на платежните услуги, ниту има правно дејство во врска со правните односи меѓу подносителот на поплаката и Давателот на платежните услуги.

Корисникот на платежни услуги е должен веднаш да ја известува Банката при промена на своите податоците, податоците за полномошниците и останатите податоци кои се однесуваат на платежна сметка или дополнителна услуга. Банката не одговара за евентуално претрпена штета која кај Корисникот би можела да настане заради кршење на оваа обврска.

Корисникот на платежни услуги е согласен, Давателот на платежни услуги да ги обработува и чува неговите податоци во рок од 10 години по истекот на календарската година во кој пристапил до личниот податок.

Условите и постапката за исправка на грешка кај платежните трансакции ќе бидат детално предвидени со подзаконски акт на НБРСМ, за кои измени Банката навремено ќе ги известува Корисниците на начин утврден во овие општи услови.

## XII. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Информациите во врска со платежните услуги, Информативен документ за надоместоците на Банката, терминскиот план и поимникот се достапни во секоја експозитура на Банката и на интернет страната на Банката : [www.silkroadbank.com.mk](http://www.silkroadbank.com.mk)