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

I. ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

1.Овие Општи услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица („овие Општи услови“) ги уредуваат условите, права и обврските на Давателот на платежни услуги ,,Силк Роуд Банка АД Скопје,, („Банката“) и Корисникот на платежни услуги (,,физичко лице,,/,,потрошувач,,)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 применуват 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. 5 „**Дозволено пречекорување**“ е склучен договор за кредит согласно со кој давателот на
7. платежни услуги му става на корисникот на платежни услуги на располагање износ на
8. парични средства што го надминува тековното салдо на парични средства на платежната сметка;
9. „**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;

10. „**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;
11. „**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;
12. „**Корисник на платежни услуги**“ е физичко или правно лице кое користи платежна услуга во својство на плаќач или примач или во двете својства;
13. „**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;
14. „**Надоместо**к“ 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;
15. „**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;
16. ,,**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;
17. „**Онлајн**“ (анг. online) е можност за поврзување преку јавно достапна комуникациска мрежа, како што е интернет, со цел користење на одредена услуга;
18. „**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;
19. „**Парични средства**“ се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или други парични побарувања од давателот на платежни услуги (средства на сметки);
20. „**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;
21. ,,**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;
22. „**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;
23. „**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;
24. ,,**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;
25. „**Платен налог**“ е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;
26. „**Плаќа**ч“ 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;
27. „**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;
28. „**Потрошувач со законско престојувалиште**“ е секое 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;

29. „**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;
30. „**Примач**“ е физичко или правно лице за кое се наменети паричните средства кои се предмет на платежната трансакција;
31. „**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;
32. „**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;
33. ,,**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;
34. „**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. ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ

1. Видови платежни сметки

1.1. Давателот на платежни услуги на потрошувачот, 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.

1.2. Давателот на платежни услуги на барање на потрошувачот, доколку ги исполнува условите од овие општи услови , како и од Законот за платежни услуги и платни системи врши отварање и одржување на:

-Платежна сметка со основни функции во денари

1. Отворање на платежни сметки

Банката ќе отвори платежни сметки на лица со статус резидент или нерезидент, врз основа на доставено барање од страна на корисникот или преку полномошник.Полномошното треба да има уредна заверка пред нотар, конзулат, амбасада, суд или друг орган кој врши заверка доставено до Банката во оригинал или копија заверена на нотар). Банката врши соодветна идентификација, на корисникот, како и идентификацијата на лицето кое дејствува во име и за сметка на корисникот на платежни услуги со користење на документи, податоци и информации од сигурни и независни извори и со употреба на средства за електронска идентификација издадени во рамки на регистрирана шема за електронска идентификација на високо ниво на сигурност согласно со закон доколку е возможно;

Врз основа на барањето за отворање на платежна сметка, Давателот на платежни услуги и Корисникот на услугите склучуваат договор за отворање и одржување на платежна сметка.

Со отворање на платежна сметка, на барање на корисникот на платежни услуги Банката може да му издаде:
- платежна картичка,
- да му овозможи користење мобилно и/или електронско банкарство,
- да му овозможи дозволено пречекорување.

2. 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,
- Онлајн- преку друг вид на електронски систем.

3. 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.

4. 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 на платежна трансакција 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 во секое време, по што секоја идна платежна трансакција која е дел од серија се смета како неавторизирана.

5. Отповикување на платен налог

Корисникот на платежни услуги не може да го отповика платниот налог откако налогот е примен од Дадавателот 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. Како време 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 Банката, 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

6. 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, пришто времето на прием на платниот налог се смета дека е договорениот ден за извршување на платниот налог.
Ако договорениот ден од претходниот став на овој член 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.

7. Извршување на платежни трасакции

При извршување на платежни трансакции во денари и евра во Република Северна Македонија, Давателот на платежни 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 овие општи услови.

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.
При извршување на прекугранични платежни трансакции, Давателот на платежните услуги на плаќачот е должен да го достави платниот налог иницирам од плаќачот до Давателот на платежни услуги во странство со датум на валута најдоцна третиот работен ден по денот кога е примен платниот налог .
Овие рокови не се применуваат доколку се постапува согласно со прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам.

8. 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 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.

Банката може да одбие извршување на платен 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.

9. Ограничување на користење на платен инструмент

Банката може да го блокира платниот инструмент, заради објективно оправдани причини поврзани со:
- сигурноста на платниот инструмент;
- сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент или
- 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.

III. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА СО ОСНОВНИ ФУНКЦИИ

1. Давателот на платежи услуги во врска со активностите поврзани со отворање, одржување и затворање на платежна сметка со основни функции ги врши следните платежни услуги:
- услуги кои овозможуваат уплата на парични средства и повлекување на готовина на платежна сметка, независно дали е на шалтери во работните простории на Давателот на платежни услуги или преку мрежа на банкомати на Давателот на платежни услуги кај кој што е отворена сметката.
- извршување на платежни трансакции со платежна картичка, вклучително и за on- line плаќање,
- кредитни трансфери вклучувајќи и трајни налози, преку шалтерите во работните простории на Давателот на платежни услуги и online користење.
Платежната сметка со основни функции на потрошувачот му овозможува извршување на неограничен број на наведените операции.
Врз основа на барањето за отворање на платежна сметка со основни функции, Давателот на платежни услуги и Корисникот на услугите склучуваат договор за отворање и одржување на платжна сметка со основни функции.

2. Банката не договара дозволено пречекорување на платежна сметката со основни функции.

3.Право на отворање платежна сметка со основни функции има потрошувач со законско престојувалиште и потрошувач на кој му е одбиено барање за престој и чие напуштање на Република Северна Македонија не е можно поради правни или други практични причини (принцип на невраќање).
Платежната сметка со основни функции се отвора и гласи во денари.
Давателот на платежни услуги е должен врз основа на барање на потрошувачот да му отвори платежна сметка со основни функции во денари веднаш, но не подоцна од десет работни дена од прием на барање за склучување договор за на платежна сметката со основни функции или во истиот рок да го одбие барањето.
Услов за отворање на платежна сметка со основни функции е корисникот да нема отворено платежна сметка во денари кај ист или друг дател на услуги во РСМ, за што потрошувачот под полна морална и материјална одговорност доставува писмена изјава.

4.Давателот на платежни услуги го одбива барањето за отворање платежна сметка со основни функции, доколку:
- потрошувачот веќе има отворено платежна сметка во денари кај истиот или друг Давател на платежни услуги во Република Северна Македонија
- воспоставувањето деловен однос на Давателот на платежни услуги со потрошувачот кој го поднел барањето е спротивно на прописите со кои се уредува откривањето и спречувањето перење пари и финансирање тероризам;
- не изминал период од најмалку 12 месеци од датумот на еднострано раскинување на договор за платежната сметка со основни функции или
- доколку потрошувачот не доставил писмената изјава.

5.Доколку Банката го одбие барањето за отворање платежна сметка со основни функции должна е веднаш по писмен или електронски пат, без надоместок, да го извести потрошувачот за одбивањето со образложение за причините на одбивањето, освен во случај кога откривањето на причините за одбивањето би било спротивно на целите на националната безбедност, јавниот ред и мир или прописите со кои се уредува откривање и спречување перење пари и финансирање на тероризам.

6. Потрошувачот може да бара трансформирање на платежна сметка во платежна сметка со основни фукнции или на платежната сметка со основни функции во платежна сметка, кај истиот Давател на платежни услуги.
При трансформирањето се задржува постоечката единствена идентификациска ознака на платежната сметка.
За трансформирање на платежната сметка не се наплаќа надоместок.

7.Давателот на платежните услуги еднострано го раскинува договорот за платежната сметка со основни функции доколку:
- постои сомневање дека потрошувачот со намера ја користел платежната сметка со основни функции за незаконски цели при што раскинувањето стапува во сила веднаш;
- потрошувачот доставил неточни информации заради отворање на платежна сметка со основни функции, а врз основа на точните информации би немал право да отвори и користи платежна сметка со основни функции при што раскинувањето стапува во сила веднаш;
- со платежната сметка со основни функции не е извршена платежна трансакција во непрекинат период од 24 месеци;
- потрошувачот повеќе нема законското престојувалиште или го загубил основот за законското престојувалиште според кој го имал правото на отворање и користење платежна сметка со основни функции или
- се утврди дека потрошувачот по отворањето на платежната сметка со основни функции отворил кај друг Давател на платежни услуги платежна сметка во денари која му дозволува да ги врши платежните услуги, предвидени за платежна сметка со основни функции.

Доколку Давателот на платежните услуги го раскине Договор за платежната сметка со основни функции, од причини наведени во алинеите 3, 4 и 5 од претходниот став, должен е за еднострaното раскинување да го извести потрошувачот без надоместок, писмено или по електронски пат најмалку два месеца пред раскинувањето на договорот да стапи во сила. Известувањето ќе содржи образложение за причини на раскинувањето, освен доколку наведувањето на причините е спротивно на целите на националната безбедност или јавниот интерес. Во периодот од два месеца определен за раскинување на договорот за платежна сметка со основни функции (која се однесува за алинеите 3, 4 и 5 од претходниот став) договорните страни може да договорат, статусот на постоечката платежна сметка со основни функции да се промени во платежна сметка, без истата да се затвори.
Доколку при еднострано раскинување на Рамковниот договорот на платежната сметка со основни функции има позитивно салдо на парични средства, износот на позитивното салдо веднаш се пренесува на евиденциска сметка со посебна намена кај Давателот на платежните услуги.
Со преносот на паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост над паричните средства на потрошувачот, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста.

8.Надоместоците за платежна сметка со основна функција зависат од групата на корисници на платежни услуги на кои припаѓаат потрошувачите.

8.1. За извршување на минимум пет платежни трансакции, а кои се однесуваат на:
- кредитни трансфери, вклучувајќи и трајни налози, преку банкарските терминали, шалтерите во работните простории на давателите и онлајн користење, за мобилно и електронско банкарство.
- платежни услуги за платежната сметка со основни функции, доклку се инцирани кон платежна сметка на примач во рамки на ист давател на платежни услуги, Банката наплаќа надоместок кој не смее да биде повисок од 0,1% од подвижниот просек на просечната месечна исплатена нето-плата во земјата за претходните 12 месеци, согласно со објавите од страна на Државниот завод за статистика.

8.2.Исклучок од наведениот надоместок ќе се врши за група на корисници на следните законски права:
- законска издршка, надоместок на штета настаната поради нарушување на здравјето или намалување, односно губење на работната способност и надоместок на штета за загубена издршка поради смрт на давачот на издршката;
- надоместок поради телесно оштетување според прописите за инвалидското осигурување;
- парична помош од социјална заштита;
- привремена невработеност;
- додаток на деца и
- стипендија, кредит и помош на ученици и студенти,

На наведената група на корисници од претходниот став им се овозможува извршување на минимум пет бесплатни платежни трансакции во рамки на ист Давател на платежни услуги, а кои се однесуваат на: кредитни трансфери, вклучувајќи и трајни налози, преку банкарските терминали, шалтерите во работните простории на давателот и онлајн користење.

8.3.За сите останати платежни услуги, Давателот на платежни услуги ќе пресметува и наплатува надоместок согласно со Информативен документ за надоместоците што се применува за соодветната услуга.

За непочитување на обврските определени од договорот од страна на потрошувачот, Давателот на платежни услуги ќе пресметува и наплатува надоместок со разумна висина, определна според висината и движењето на подвижниот просек на просечната месечна исплатена нето-плата во Република Северна Македонија за претходните 12 месеци, согласно со објавите од страна на Државниот завод за статистика, но не повисоки од една половина од надоместоците што во моментот на пресметувањето се пресметуваат и наплатуваат од потрошувачите кои не користат платежна сметка со основни функции.

IV. ДОЗВОЛЕНО ПРЕЧЕКОРУВАЊЕ

Банката може да му одобри на потрошувачот дозволено пречекорување на салдото на неговата платежна сметка во денари.

Дозволеното пречекорување се одобрува на барање на потрошувачот, кое е за определен временски период, со можност за автоматско продолжување.

Потрошувачот е согласен Банката да го пролонгира рокот на секои дванаесет месеци по автоматизам, освен во случаите кога Банката ќе оцени дека не се исполнети условите за пролонгирање на рокот (престанок на редовни приливи, намалување на износот на прилив, нередовно измирување на обврските по камата и сл.) или по поднесено писмено барање од Корисникот.

Потрошувачот може, доколку се исполнети условите, пред истекот на рокот на важење на дозволеното пречекорување да побара ревидирање на износот на дозволено пречекорување со поднесување на писмено барање.

Во случај да не се пролонгира рокот на дозволеното пречекорување, потрошувачот е должен да го врати целиот износ.

Врз основа на барањето дозволено пречекорување, Давателот на платежни услуги и Корисникот на услугите склучуваат договор за дозволено пречекорување.

V. ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ ЗАСНОВАНИ НА КАРТИЧКА

1.Видови платежни картички

Давателот на платежни услуги нуди и услуги за издавање на платни инструменти засновани на картичка и тоа:
- VISA
- AMERICAN EXPRESS

Потрошувачот може да побара картички и од двата платежни бренда на платни инструменти засновани на картичка, кои ги нуди Давателот на платежни услуги.

Врз основа на барањето за издавање на картичка, Давателот на платежни услуги и Корисникот на услугите склучуваат 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 картчка

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 (ATM-и) на мрежа на Банката и на мрежа на други банки во земјата и странство каде е истакнат знакот на VISA International/American Express согласно соодветните инструкции прикажани на екранот на банкоматот,
- Плаќање на виртуелен пос термина (он-лине плаќања) во земјата и странство
- Податоците за секоја трансакција при која се врши подигнување на готовина извршена со Картичката на банкомат, се евидентираат и чуваат во електронската база на податоци на Банката и соодвејствуваат со потврдата издадена од банкоматот која содржи целосна евиденција за трансакциите. По 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/AMEX Картичките.
- при користење на картичката во странство, Корисникот се обврзува да ја користи картичката согласно 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, најпбесрво се разменуваат во евра според официјалниот курс во системот на VISA International/American Express, па потоа се задолжуваат во денарска противвредност.
- На корисниците на картички, давателот на платежни услуги им овозможува лимитирање на дневните 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 одредбите од договорните одредби.
Со приемот на картичката, Банката му издава и врачува на Корисникот на платежни услуги личен идентификационен број (PIN), кој може да се користи само во комбинација со картичката за извршување на трансакции во кои терминалот/банкоматот ќе побара внесување на PIN кодот.
- Без- контактните трансакции се трансакции со помали лимити за кој Корисникот на платежни услуги не внесува ПИН код. Корисникот е должен да побара испелатена потврда за извршеното плаќање 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 промени својот PIN со друг, по сопствен избор, на било кој банкомат (ATM) 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 картичките 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 потврди трансакцијата со внесување на Пин кодот,
- 3D Secure заштита при електронски плаќања обебедува сигурност на клиентот при секое користење на картичката на сигурносни/https веб страни при што корисникот за да ја валидира/потврди ваквата трансакцијата користи дополнителна валидација (преку дво-факторска автентикација) т.е. преку внесување на ОТП код кој го добива по смс порака на телефонскиот број кој го пријавил 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,
- Кредитните картичките од брендот American Express се со чип технологија и со можност за без-контактни плаќања (до одредена минимална сума или во зависност како е дефинирана кај банката издавач на пос терминалот).
-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.

3. 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/ American Express, 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 и American Express.
Трошоците поврзани со картичката се офатени во Информативен документ за надоместоците на банката.

VI. ЕЛЕКТРОНСКО И МОБИЛНО БАНКАРСТВО

1. Електронско банкарство

Електронското банкарство е сервисен центар на Банката преку кој се вршат услуги за електронско доставување на платни трансакции како и размена на други податоци или информации, користејќи го системот за електронско банкарство SilkRoad Web Banking или системот за мобилно банкарство SilkRoad m-Bank.
Услугите кои ги овозможува електронското банкарство се пристап до услугите на Банката надвор од нејзините простории, користејќи информатичка технологија, 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.
Може да се користат:
-WEB Апликација, базирана на интернет технолигија и достапна за користење преку поддржани интернет прелистувачи прифатени од Банката. Корисникот на електронско банкарство пристапува преку линкот на веб-страната на Банката:
https://silkroad.24x7.com.mk/Retail/Account/Login
Врз основа на барањето за користење на електронско банкарство, Давателот на платежни услуги и Корисникот на услугите склучуваат договор за користење на електронско банкарство.

2. Мобилно банкарство

- Мобилна апликација SilkRoad m-Bank, базирана на листата на поддржани мобилни оперативни системи. Со мобилната апликација SilkRoad m-Bank, се 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 Корисници на Банката од чие име и за чија сметка се вршат трансакции или други операции во системот на електронско банкарство. Корисник е секое физичко 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)
Секое плаќање кое се иницира од страна на Корисникот, треба да биде потврдено со ОТП лозинка која се генерира преку мобилната апликација. 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 своето корисничко име и лозинка, а потврдувањето за плаќањето преку еднократна лозинка (ОТП) која се генерира со помош на апликациајта SilkRoad m-Bank или Pin кој е креиран од страна на корисникот при процесот на регистрација за користење на услугите електронско и/или мобилно банкарство.
За висок степен на сигурност може да придонесе и самиот корисник, преку дефинирање на силна (strong) лозинка преку почитување на неколку правила:
- Лозинката треба да содржи најмалку 9 карактери
- Да биде комбинација од букви, бројки и специјални карактери
- Да не го содржи името или презимето на клиентот, и други семејни имиња
- Да не се кажува лозинката никому

Истото корисничко име и лозинка да не се користи за пристап на други веб страници. Препорачливо е лозинката да се менува на одреден временски период (на пример 3 месеци) за да се намали ризикот од злоупотреба при нејзина 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.
Врз основа на барањето за користење на електронско банкарство, Давателот на платежни услуги и Корисникот на услугите склучуваат договор за користење на мобилно банкарство.

VII. НАДОМЕСТОЦИ, КАМАТНИ СТАПКИ И ДЕВИЗНИ КУРСЕВИ

1.Надоместоци

Информативен документ за надоместоците на Банката ги содржи надоместоците во врска со платежните сметки на Корисникот кои му се ставени на располагање во електронски облик на веб страницата и на видно место во работните простории на Банката, за целите на користење на услугите.

Корисникот на платежни услуги е согласен Давателот на платежни услуги да 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 овие општи услови.

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

Давателот на платежни услуги ќе му ги даде или стави на располагање на Корисникот информациите за:

- видот и износот на сите надоместоци, вкупно и по поединечни ставки, кои се или би биле на товар на корисникот на платежни услуги,
- информации за надоместоците поврзани со начинот и фреквенцијата за известување за истите,
- информации за износ за надоместоци за платежните трансакции, доколку постои разлика помеѓу износите кои се пресметуваат и наплаќаат според начинот на иницирање на платежните трансакции.

Давателот на платежни услуги и Корисникот на платежни услуги може да договорат пресметка и наплата на надоместоци за дополнителните информации или за давање информации почесто од утврдената динамика 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 и 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 НБРСМ што важела на последниот ден од полугодието 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 со овие општи услови 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, 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 НБРСМ што важела на последниот ден од полугодието што му претходело на тековното полугодие зголемена за осум процентни поени. Истата е променлива согласно важечките законски прописи во РСМ. Промената на референтната стапка НБРСМ, ја објавува на својата веб страница на секој 2 јануари и 1 јули.

Законската казнена каматна стапка се менува со 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 договорат 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/American Express, 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 на примена на промената, на начинот на комуникација предвиден со овие општи услови.

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 на овој член, 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. Информациите за користењето на платежни услуги Банката ќе му ги даде на корисникот на платежни услуги на еден од следните начини:
- на хартија (на шалтер во Банката),
- друг траен медиум.

2.При извршување на поедичени 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:
- референтна ознака на платежната трансакција со којшто плаќачот може да ја идентификува платежната трансакција,
- износот на платежната трансакција во валутата која се користи во платниот налог,
- 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,
- каде што е применливо, котираниот девизен курс кој Давателот на платежни услуги на плаќачот го користел во платежната трансакција, како и износот на платежната трансакција по валутната конверзија,
- датум на валута на задолжување или датумот на прием на платниот налог.

3.Давателот на платежни услуги е должен најмалку еднаш годишно на потрошувачот да
даде извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка.
Давателот на платежни услуги е должен да го достави извештајот од претходниот став
најдоцна до крајот на месец јануари од тековната календарска година за наплатените
надоместоци во претходната календарска година.

IX. ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

1.Корисникот на платежни услуги 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 ја извести Банката или лицето определено од Банката, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.

Корисникот е должен да го следи и контролира пристапот од трети лица до платниот инструмент кој го користи за услугите од платежната сметка.

2.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, должен е веднаш да ја извести Банката.
Во случај на основано сомнение дека се работи за кражба, корисникот на платежни услуги е должен случајот да го пријави во полиција во најкус можен рок. Корисникот е должен веднаш да ја извести Банката на начините определени 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.
Давателот на платежни услуги ќе ги преземе сите потребни мерки да се стопираат трансакциите со картичката со блокирање на истата.
Ако Корисникот на платежните услуги оспорува дека извршил авторизација на одредена платежна трансакција или тврди дека платежната трансакција не е извршена или не е уредно или навремено извршена, Давателот на платежни услуги е должен да докаже дека:

- проверката на идентитетот на корисникот на платежна трансакција била спроведена со постапка на автентикација согласно со овие општи услови.
- дека платежната трансакција е авторизирана согласно со овие општи услови
- 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.

3. Одговорност на Корисникот за неавторизирани трансакции

Плаќачот 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.
- плаќачот 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 презмање на сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инстумент, негово користење согласно договорните услови за издавање и користење, како и известување до Давателот на платежни услуги, по добиено сознание за губење, кражба, злоупотреба или негово неавторизирано користење.
- ако Давателот на платежните услуги на плаќачот не прави засилена автентикација на Корисникот, плаќачот не сноси финансиска загуба, вклучувајќи го и износот од првиот став, 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 Давателот на платежни услуги, не обезбеди соодветни средства за известување во секое време за изгубен, украден или злоупотребен платен инструмент, плаќачот не е одговорен за финансиските последици од употребата на платниот инструмент, освен ако плаќачот постапувал со намера за измама.

4. Известување за неавторизирани или неправилни трансакции

Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот на платежни услуги има право на исправка со поднесување на известување до Давателот на платежни услуги најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување.
По исклучок од претходниот став, доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот на платежни услуги информациите за извршувањето на неавторизирана или неправилно извршената платежна трансакција, Корисникот може да го поднесе известувањето во било кое време.
Прием на ваквите известувања Банката ги врши
-Лична достава во експозитурите на банката
-По пошта на адреса на Силк Роуд Банк АД Скопје ул. Даме Груев бр 1, 1000 Скопје.

5. Одговорност на Банката за извршување на неавторизирани трансакции

Доколку е извршена неавторизирана платежна трансакција, Давателот на платежни услуги на плаќачот 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 плаќачот 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 износост 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.

6. 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 иницииран непосредно од страна на плаќачот (за извршување на платежни транскации во денари и евра и други валути), 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 за повраt 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 пресмета и наплати надоместок за поврат 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, без да му пресмета и наплати надоместоци за преземените мерки и за известувањето.
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.
Заштитните и корективни мерки ќе бидат подетално предвидени со подзаконски акт на НБРСМ согласно член 42, став 9, точка 5, член 124 и 125 од ЗПУСП, за што Банката ќе го извести корисникот на начин утврден со овие општи услови.

X. ИЗМЕНИ И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВЕН ДОГОВОР

1. Измени на договорот
За предлог измените на Рамковниот договор и вклучително и измените на информациите за користење на платежните услуги, Банката е должна 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 отказен 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 каматана 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 каматната стапка или референтниот девизен курс, потрошувачот ќе биде известен 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 изестување.

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 на платежни услуги може да го раскине договорот со отказен рок од 30 дена .
Доколку барањето за раскинување на договорот е во период пократок од 6(шест) месеци Давателот на платежни услуги ќе пресмета и наплати надоместок во висина на вистински направените трошоци.

4.Раскинување на договорот од страна на Банката

Банката може еднострано да го раскине Рамковниот договор со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на Рамковниот договор.Оваа одредба не важи , кога сметката е неактивна.

За ова раскинување Банката 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.

Давателот на платежните услуги може да го раскине Рамковниот договор на Корисникот на платежните услуги кој е потрошувач доколку состојбата на паричните средства на платежната сметка изнесува нула во непрекинат период од 24 месеци.

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

Доколку на затворената платежна сметка има позитивно салдо, Давателот на платежни услуги ќе ги пренесе паричните средства без наплата на било какви надоместоци на евиденциска сметка. Со овој пренос не престанува правото на сопственост на паричните средства на Корисникот на платежни услуги.

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 заштите на потрошувачите, Законот за заштита на потрошувачите при договори потрошувачки кредити, Законот за облагиционите 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 ули по пошта на адреса Силк Роуд Банка АД Скопје ул. Даме Груев бр.1 ,1000 Скопје и/или на електронска пошта kvalitet@silkroadbank.com.mk.

Давателот на платежни услуги на Корисникот на платежни услуги ќе 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, ќе го извести корисникот за причини за доцнењето на одговорот, како и за рокот во кој ќе биде доставен одговорот, а не подого 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 извести Банката при промена на своите податоци, податоците за полномошниците и останатите податоци кои се однесуваат на платежна сметка или дополнителна услуга. Давателот на платежни услуги 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 подазконски акт на НБРСМ, за кои измени Банката навремено ќе ги извести 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