



## ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

### Предмет

1. Овие Општи услови за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на други платежни услуги за физички лица во mona („Општи услови“) ги уредуваат условите, права и обврските на М Банка АД Скопје („Банката“) и Корисникот во однос на користењето на следните платежни услуги преку мобилната апликација mona:

- Отворање, водење и затворање на платежна сметка
- Издавање и управување со дебитна картичка.
- Извршување на безготовински плаќања во денари (домашен платен промет).

2. Општите услови подетално ги дефинираат условите и начините за извршување на платежните услуги од точка 1, начинот на комуникација и распределбата на одговорноста помеѓу Банката и Корисникот. Исто така, со овие Општи услови се опфатени и пресметката на надоместоците и каматите од страна на Банката, заштитните мерки, условите за измени и раскинување на договорниот однос, како и начините и роковите за информирање и комуникација.

3. Банката ги извршува платежните услуги од точка 1 согласно Законот за платежни услуги и платни системи и другите применливи закони и прописи, како и согласно правилата на платните системи и картичните платежни шеми, во кои Банката директно или индиректно учествува. Банката е директен учесник во следните платни системи: Македонски интербанкарски платен систем (МИПС) и Клириншки интербанкарски систем (КИБС). Информациите за правилата за работа на овие платни системи се јавно објавени и достапни на веб страницата на Банката и на барање на Корисникот Банката може да ги достави на е-маил. Информации за картичните платежни шеми во кои учествува Банката се достапни на [www.mona.com.mk](http://www.mona.com.mk).

4. Овие Општи услови се составен дел од Договор за отворање и одржување на платежна сметка и вршење на платежни услуги за физички лица преку мобилната апликација mona, склучен помеѓу Банката и Корисникот, и заедно со тој договор и со:

- важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши М Банка АД Скопје;
- Поимникот за стандардизирани термини и дефиниции од листата на најрепрезентативните услуги за платежни услуги и платни системи на М Банка АД Скопје,
- важечката Одлука за политиката на каматните стапки на М Банка АД Скопје, во делот кој се однесува на работењето на физички лица со платежни сметки;
- важечкиот Термински план за вршење на платен промет во земјата на платниот систем;

го сочинуваат Рамковниот договор за платежни услуги помеѓу Банката и Корисникот („Рамковен договор“).

5. Овие Општи услови се применуваат исклучиво на платежните услуги обезбедени преку mona и на користењето дебитни картички поврзани со платежна сметка во mona. Следствено, секое упатување и регулирање на платежни услуги во овој документ ќе се толкува како упатување и регулирање на оние услуги што се извршуваат преку mona.

### Дефиниции

6. Одделните поими, употребени во овие Општи услови го имаат следново значење:

„Банката“ значи М Банка АД Скопје, акционерско друштво основано согласно законите на Република Северна Македонија, со седиште на ул. „Св. Кирил и Методиј“ 7, 1000 Скопје, Република Северна Македонија, регистрирано во Трговскиот регистар и регистарот на други правни лица при Централниот регистар на Република Северна Македонија под ЕМБС 5111056 и ЕДБ: 4030996254241, овластена банка и давател на платежни услуги врз чие работење надзор врши Народната Банка на Република Северна Македонија;

„Корисникот на платежни услуги“ или „Корисникот“ е физичко лице потрошувач кое со Банката ќе го склучи Рамковниот договор;

„FATCA статус“ има лице кај кое ќе се утврди постоење на која било индиција поради која на тоа лице ќе се применува Даночниот закон за странски сметки (Foreign Account Tax Compliance Act) на Соединетите Американски Држави чија цел е да ги спречи даночните обврзници од Соединетите Американски Држави да избегнат даноци со користење на странски сметки. Текстот на законот е достапен на [www.irs.com](http://www.irs.com).

„Тарифникот на Банката“ значи важечката Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши М Банка АД Скопје.

„Покритие на платежна сметка“ е состојба на платежната сметка од претходниот ден зголемена за приливот на средства во текот на денот, намалено за плаќањата во текот на денот до моментот на утврдување на покритието;

„Прием на платен налог“ е доставување, односно предавање на платен налог на Банката преку mona на начин утврден во овие Општи услови;

„Прифаќање на платен налог“ е констатирање на условите за реализирање на платниот налог. Банката го прима платниот налог ако истиот е правилно пополнет во mona, ги содржи сите податоци што се бараат според законот, ако за него е обезбедено покритие и ако кон него е приложена пропишана документација, доколку таква се бара. Ако тие услови не се исполнети, Банката го одбива платниот налог во согласност со овие Општи услови;

„Извршување на платен налог“ е намалување на покритието на платежната сметка на плаќачот во mona и воедно зголемување на покритието на платежната сметката на примачот, ако сметката на примачот на плаќањето е кај иста банка. Ако примачот има сметка кај друга банка, се смета дека Банката го извршила платниот налогот кога го намалила покритието на сметката на Корисникот кој е плаќач во mona и го испратила налогот за пренос и обезбедила покритие за прилив на сметката на примачот кај друг давател на платежни услуги;

„Електронска порака“ е низа на податоци кои се електронски генерирани, испратени, примени или зачувани преку mona и на електронски, оптички или други слични медиуми;

„Корисничко име“ е комбинација на знаци која е доделена на Корисникот од страна на Банката и која единствено го идентификува во mona;

7. Поимите коишто се употребуваат во овие Општи услови и чиешто значење не е дефинирано во точка 5 и точка 87 од овие Општи услови го имаат значењето утврдено за тие поими во член 2 став 1 од Законот за платежни услуги и платни системи.



## ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

### Вид на платежна сметка

8. Врз основа на склучениот Рамковен договор, Банката му отвара на Корисникот платежна сметка во денари на која ќе се водат (евидентираат) денарски средства и преку која ќе се вршат:

- наплати и плаќања со нерезиденти и резиденти;
- пренос на средства од /на денарски депозит,
- пренос на средства од/на други платежни сметки;

согласно Законот за платежни услуги и платни системи и другите позитивни законски и подзаконски прописи, како и други со закон дозволени и пропишани платежни трансакции.

### Постапка пред отворање на платежна сметка

9. Банката ќе му даде на Корисникот, доволно време пред истиот да се обврзе со Рамковниот договор, претходни информации наведени во член 56 од Законот за платежни услуги и платни системи.

10. Ќе се смета дека Банката ја исполнила оваа своја обврска за информирање со давање на електронски примерок на предлог рамковниот договор на Корисникот во mona, на начин што ќе му овозможи на Корисникот да го:

- зачува предлог рамковниот договор во ПДФ формат,

- да му биде достапен трајно и
- да врши непроменета репродукција на податоците во документот (траен медиум).

### **Отворање на платежна сметка**

11. Процесот на отворање платежна сметка во mona е достапен само за полнолетни домашни физички лица со целосна деловна способност и статус на резидент на Република Северна Македонија.

12. Идентификацијата на Корисникот и склучувањето на Рамковниот договор се извршуваат целосно електронски во рамките на процесот за креирање на профил во mona, со употреба на средство за електронска идентификација издадено во рамки на регистрирана шема за електронска идентификација на високо ниво на сигурност, и со употреба на електронски потпис кој претставува квалификуван сертификат, обезбедени од давателот на доверливи услуги Евротраст. Со успешното завршување на овој процес, се смета дека Корисникот ги доставил сите потребни податоци и документација за идентификација, а електронскиот потпис ја заменува потребата од физичко потпишување. Корисникот е целосно одговорен за точноста и вистинитоста на податоците обезбедени преку постапката за електронска идентификација и е должен да ја надомести на Банката секоја штета настаната како резултат на неточни или лажни податоци.

13. Банката го задржува правото:

- да побара од Корисникот да приложи дополнителни податоци и дополнителна документација согласно интерните акти на Банката, вклучително и за целите на одредбите на Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам и за целите на утврдување на FATCA статус.
- да одбие да склучи Рамковен договор или да отвори платежна сметка по сопствена оценка, врз основа на спроведена анализа и во согласност со своите интерни акти и законската регулатива. Во таков случај, Банката не сноси одговорност за евентуална штета и ќе го извести Корисникот за причините за одбивањето, само доколку тоа е дозволено со закон. Банката во секој случај не воспоставува деловен однос преку mona и не отвара mona профил за лица со FATCA и PEP статус.

14. По успешно спроведување на процесот за идентификација и анализа на Корисникот, согласно точка 12 и 13 погоре, Корисникот Рамковниот договор го потпишува и потврдува во mona со електронски потпис кој претставува квалификуван сертификат, во согласност со закон.

15. Потпишаниот Рамковен договор му е достапен на Корисникот во секое време во профилот на Корисникот во mona.

16. Корисникот е должен редовно да ги ажурира своите лични податоци, согласно законските рокови и интерните акти на Банката. Доколку Корисникот не ги ажурира податоците во предвидениот рок, Банката го задржува правото да го ограничи користењето на платежната сметка во mona сè додека не се изврши потребното ажурирање.

17. Корисникот има право за времетраењето на договорниот однос да го бара од Банката важечкиот Рамковен договор во електронска форма и на траен медиум, а Банката е должна истиот да му го даде на траен медиум, користејќи ги утврдените канали на комуникација во овие Општи услови.

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

18. Платежната сметка отворена во mona е наменета исклучиво за лична употреба од страна на Корисникот, со регистриран профил на mona и чиј идентитет е утврден и потврден преку постапката за електронска идентификација. Пристапот и управувањето со сметката и средствата на неа се врши исклучиво преку регистрираниот профил на Корисникот во mona, кој е безбедносно поврзан со неговиот единствен електронски идентитет.

19. Корисникот на mona нема право да овласти трети лица за располагање со средствата на сметката, ниту пак таквото овластување може да се евидентира кај Банката. Споделувањето на пристапните податоци за mona со трети лица се смета за грубо прекршување на безбедносните услови и одговорноста за сите настанати трансакции и евентуални штети е исклучиво на товар на Корисникот.



## ПЛАТНИ НАЛОЗИ

### Постапување по платни налози

20. Банката преку платежната сметка во mona за Корисникот ќе прима уплати и ќе врши исплати согласно внесените платни налози и платни инструменти од страна на Корисникот.
21. Банката ќе ги прима и извршува платните налози според инструкции добиени од Корисникот до висина на покритието на денарската сметка во mona.
22. Неправилно или нецелосно пополнети платни налози нема да бидат извршени, за што Корисникот ќе биде информиран со автоматска порака во mona.

### Форма и содржина на платните налози

23. Платниот налог треба да ја има содржината пропишана со прописите од областа на платежните услуги во земјата, како и податоците предвидени во задолжителните полиња за платен налог во рамките на mona.
24. Поднесувањето на платниот налог се врши исклучиво во електронска форма преку mona, во согласност со Терминските планови за извршување на платежни трансакции.
25. Корисникот се обврзува платните налози да ги внесува навремено, точно и целосно во предвидените полиња во mona. Во спротивно, одговорноста за евентуално неизвршување, погрешно извршување или задоцнување на налогот, како и за секоја штета што може да настане од тоа, е исклучиво на товар на Корисникот.
26. Банката се обврзува да го известува Корисникот преку автоматска порака во mona за ненавремено доставени, неправилно или нецелосно пополнети налози за плаќање (платни инструменти) кои нема да бидат извршени.
27. Банката ќе го прифати платниот налог поднесен во mona доколку кумулативно се исполнети следниве услови:
  - налогот е уредно пополнет со сите потребни податоци и е валидно автентизиран од Корисникот преку корисничките сигурносни обележја во mona (ПИН број за најава во mona, биометриска автентикација).
  - доколку е обезбедено покритие на сметката на Корисникот во mona за плаќање на платниот налог и за плаќање на надоместоците и трошоците на Банката;
  - доколку платниот налог, како и самото плаќање е во согласност со важечките прописи.
28. Иако платежната сметка се води исклучиво во денари, доколку Корисникот иницира трансакција во странска валута (на пример, при користење на дебитна картичка за меѓународни плаќања), Банката е овластена да изврши автоматска конверзија во согласност со точка 106 од овие Општи услови.
29. Под ден на трансакција се подразбира датумот кој Корисникот изречно го навел во mona како датум кога бара да се спроведе соодветната трансакција. Датумот може да биде ист или поголем од датумот на поднесување доколку Банката прифатила да прима налози со идни датуми или ако природата на трансакцијата е таква да не може да се изврши за еден ден.
30. Погрешно книжено задолжување или одобрување на сметката, без одобрение на Корисникот, коешто е последица на грешка на Банката или нејзините надворешни соработници, Банката може да го отстрани со спротивно книжење, така што состојбата на сметката да биде непроменета. Банката за тоа го известува Корисникот преку автоматска порака во mona или преку каналите на комуникација утврдени во овие Општи услови.
31. Корисникот е одговорен за точноста и потполноста на податоците во платниот налог. Банката не одговара за евентуалната штета која би настанала кај Корисникот заради извршување на погрешно, нецелосно пополнети, фалсификувани или променети налози за плаќање. Платните налози кои не ги исполнуваат условите за прием и постапување по истите, Банката ги одбива и праќа автоматска порака за тоа на Корисникот во mona.
32. Банката не одговара во случај на прекин на услугите поврзани со извршување на платниот промет и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката, односно кој е последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат однапред предвидени, спречени, отстранети или избегнати.
33. Банката не одговара за штетата, трошоците или загубата, за било кое намалување во вредност или обврска од било кој вид кои произлегуваат од постапувањето, односно непостапувањето на Банката согласно со или поврзано со прекинет во системите за плаќање.

**Авторизација на платежни трансакции, дополнителни услови**

34. Платежната трансакција се смета за авторизирана само ако Корисникот дал согласност за извршување на платежна трансакција во mona.

35. Банката се обврзува да постапува по платни налози на Корисникот и да се изврши платежната трансакција, под условите определени во Рамковниот договор. Корисникот се согласува дека со уредно издавање на платен налог во mona истиот се согласува со извршување на платежната трансакција.

36. Корисникот прифаќа дека на следните начини дава согласност/ потврда за извршување на платежната трансакција, а Банката ја дава својата согласност и прифаќа дека платежната трансакција е валидно авторизирана од Корисникот кога е иницирана преку еден од следните начини:

а) Преку mona: со креирање на електронски платен налог и негова автентикација со користење на дефинираните кориснички сигурносни обележја на Корисникот, како што се ПИН бројот – за mona (нешто што само Корисникот го знае) или биометриска автентикација овозможена во мобилниот уред (нешто што Корисникот е),

б) Со користење на дебитна картичка:

- За плаќања на интернет (е-трговија), со внесување на податоците од дебитната картичка (број, рок на важење, CVV/CVC код) и потврда (верификација) на трансакцијата преку mToken, вграден во мобилната апликација mona , со цел примена на засилена автентикација со (3D Secure), доколку е побарано за продажното место;

- Физичка картичка: За бесконтактни плаќања на физички ПОС-терминали или при користење на банкомати, со доближување на картичката до терминалот, односно внесување на картичката во банкоматот или доближување на картичката до бесконтактниот читач на банкоматот (ако има таква функција) и автентикација на трансакцијата преку внесување на ПИН-от на картичката. Корисникот е согласен и прифаќа дека за одредени бесконтактни трансакции со мала вредност, согласно правилата на меѓународните картични организации, не се бара дополнителна автентикација. Во такви случаи, согласноста за извршување на трансакцијата се смета за неотповикливо дадена со самиот чин на доближување на картичката до ПОС-терминалот на продажното место.

37. Корисникот е должен, на барање на Банката, да ги достави сите потребни податоци и документација со цел Банката да ја потврди усогласеноста на платниот налог со прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам и другата важечка регулатива, кога има потреба за таква проверка и потврда во согласност со законските прописи и интерните политики на Банката. Во периодот додека Корисникот не ја достави бараната документација, Банката има право привремено да го суспендира извршувањето на налогот. Доколку Корисникот не ги достави бараните податоци во рокот определен од Банката, Банката е овластена трајно да го одбие извршувањето на налогот. Банката не е одговорна за какво било задоцнување или неизвршување на налогот кое ќе настане како резултат на ваквите проверки или на непостапувањето на Корисникот.

38. Банката нема да сноси одговорност за штета што би настанала поради одбивање, одложување или на друг начин блокирање на извршувањето на платен налог, доколку таквото постапување е преземено заради усогласување со применливите прописи за спречување перење пари и финансирање тероризам, меѓународни санкции и рестриктивни мерки, FATCA регулативата, други законски и регулаторни обврски и интерните политики на Банката.

39. Корисникот и Банката се согласни дека на електронските документи, податоците во електронски облик и електронските пораки во mona не може да им се оспори полноважноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик, како и дека квалификуваниот електронски потпис активиран во mona при давање на изјави, потпишување на документи и извршувањето на платежни трансакции, произведува исти правни последици како и своерачниот потпис.

**Лимити за платни налози**

40. При вршење платежни трансакции преку електронски налози во mona, се применува , месечен лимит за трансакцијииа дефинирани од страна на Банката:

- Максимален месечен лимит од 600.000 мкд,

41. Корисникот може во секое време согласно неговите желби и потреби да ги менува, дневниот, месечниот и максималниот лимит за поединечна трансакција, врз основа на поднесено писмено барање во Банката преку утврдените канали на комуникација во овие Општи услови. По разгледување на барањето, доколку биде одобрено Банката пристапува кон системска промена на лимитите за Корисникот и го известува кога промената стапува на сила.

42. Банката го задржува правото да ги менува поставените лимити за трансакции преку електронски налози во mona, врз основа на проценка на ризиците за што навремено ќе ги информира Корисниците согласно важечките законски одредби.

43. При вршење платежни трансакции преку дебитна картичка врзана за платежната сметка во mona се применуваат лимити, како што е регулирано во Глава IV точка 124-126 од овие Општи услови.

#### **Прием на платниот налог во mona**

44. Приемот и обработката на платните налозите се извршува согласно Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката. Сите налози добиени по наведените термини од Термински план за извршување на платежни трансакции на Банката ќе се смета дека се примени следниот работен ден.

45. Корисникот може да извршува:

- плаќања кои согласно позитивни прописи не се сметаат за големи плаќања, односно плаќања до 1.000.000 денари во корист на иматели на сметки кај други деловни банки и платежни институции преку системот за порамнување на Клириншкиот интербанкарски систем (КИБС), каде плаќањата се сметаат за конечни по извршеното порамнување на плаќањата помеѓу банките и
- плаќања преку Македонскиот интербанкарски платен систем (МИПС) (за плаќања кои согласно позитивните прописи се сметаат за големи плаќања, односно плаќања од и над 1.000.000 денари и плаќања кои се итни) и истите се извршуваат веднаш, односно налогопримачот може веднаш да располага со средствата од извршеното плаќање, во согласност со правилата на МИПС.

46. Изборот за начин на извршување на плаќањето, Корисникот го врши со назначување во самиот електронски платен налог во mona. Доколку Корисникот не го назначи начинот на извршување на платниот, Банката по свој избор ќе го изврши плаќањето.

#### **Одбивање на платниот налог**

47. Доколку Банката одбие да го изврши платниот налог или да ја иницира платежната трансакција, Банката е должна да го извести Корисникот за одбивањето, за причините за одбивање и за постапката за исправка на грешките кои довеле до одбивање на платниот налог, освен ако давањето на информациите е забрането со закон.

48. Банката ќе го даде или ќе го стави на располагање ова известување во електронска форма на Корисникот како автоматска порака во mona во пропишаните рокови со Законот за платежни услуги и платни системи.

49. Банката го задржува правото да пресметува и наплатува надоместок со разумна висина за одбивањето на платниот налог, доколку за истото постојат објективно оправдани причини.

50. Доколку се исполнети сите услови од Рамковниот договор, Банката е должна да го изврши авторизираниот платен налог, освен во случај кога извршувањето на платниот налог е забрането со закон.

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

52. Корисникот е одговорен да обезбеди доволно расположливи средства (покрытие) за извршување на секој поднесен платен налог. Неуспехот да се изврши налогот поради недостаток на покрытие не претставува одбивање од страна на Банката, и Банката нема обврска посебно да го информира Корисникот за неуспешната трансакција.

#### **Неотповикливост на платниот налог**

53. Како општо правило, електронскиот платен налог е неотповиклив откако ќе биде автентизиран и поднесен во mona и примен од Банката. Корисникот може да го отповика налогот само во исклучителните случаи и во роковите дефинирани подолу, а согласно член 79 и член 96 од Законот за платежни услуги и платни системи.

54. Корисникот може да иницира отповикување на електронски платен налог поднесен во mona под следните услови:

- За налози со тековен датум на извршување: Отповикувањето е можно само доколку се иницира пред налогот да биде испратен на извршување во платежниот систем, согласно Терминскиот план на Банката.
- За налози со иден датум на извршување - закажани плаќања (доколку е технички овозможено): Отповикувањето мора да се иницира најдоцна до 16:00 часот на работниот ден што му претходи на определениот датум за извршување.

55. Барање за отповикување на извршување на платен налог се иницира исклучиво со поднесување на писмено барање од страна на Корисникот до Банката. Писменото барање може да се достави преку еден од следниве канали:

- електронска пошта испратена на официјалната адреса за корисничка поддршка на Банката support@mona.com.mk ; или
- порака испратена преку опцијата за чет комуникација во мобилната апликација mona.

56. Во писменото барање, Корисникот е должен прецизно да го идентификува платниот налог чие отповикување се бара, со наведување на сите релевантни податоци (како што се износ, примач, датум на налог или друг идентификациски број, доколку е применливо).

57. По приемот на уредно писмено барање, Банката, преку својот овластен контакт центар, ќе воспостави телефонски контакт со Корисникот на телефонскиот број евидентиран во системот на Банката. Целта на телефонскиот повик е вербална верификација и потврда на поднесеното барање за отповикување.

58. Отповикувањето на платниот налог, доколку се исполнети условите од точка 54, ќе се смета за конечно, важечко и авторизирано од страна на Корисникот само и единствено по успешна усна потврда дадена од Корисникот на овластен вработен во контакт центарот на Банката. Секое писмено барање кое нема да биде проследено со успешна усна потврда согласно оваа точка ќе се смета за неважечко и Банката нема да преземе дејствија по истото.

59. Во случај на отповикување на веќе испратен налог, доколку банката на примачот одбие да го врати налогот, Банката ќе го извести Корисникот за тоа преку автоматска порака во mona.

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

#### **Пренесен и примен износ**

61. Банката, во својство на давател на платежни услуги на примач или на плаќач, е должна да го пренесе целиот износ на платежната трансакција, односно не смее да го намалува за надоместоци за своите услуги.

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

#### **Максимален рок за извршување на платежни трансакции**

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

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

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

65. Банката, како давателот на платежни услуги на Корисникот како примач е должна износот на платежната трансакција да го стави на располагање на Корисникот веднаш откако износот е одобрен на сметката на Корисникот во mona.

66. Одредбата од точка 65 од овие Општи услови се применува и во случај на платежни трансакции што се извршуваат од страна на еден ист давател на платежни услуги.

67. 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.

#### **Овластување за Банката**

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

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

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

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

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

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

### **Преносливост на платежната сметка (промена на банка)**

73. Корисникот има право, согласно законската регулатива, да побара пренесување на својата платежна сметка и поврзаните платежни услуги од својата банка (во понатамошниот текст: Банка што врши пренесување) во друга банка во Република Северна Македонија (во понатамошниот текст: Банка што го прима пренесувањето). Имајќи предвид дека овој процес вклучува координирани активности помеѓу две банки, истиот се иницира со поднесување на писмено барање во Банката што го прима пренесувањето.

74. Во своето барање за преносливост, Корисникот го дефинира точниот опфат на услугата. Тој може да побара пренесување на сите или само на одредени поврзани платежни услуги (како трајни налози) кај Банката што го прима пренесувањето. Понатаму, Корисникот одлучува дали преносот ќе се изврши:

- со пренос на преостанатото позитивно салдо на новата сметка, или без пренос на салдото; и
- со затворање на постоечката платежна сметка во Банката што врши пренесување, по завршување на процесот, или сметката да остане активна.

75. Банката во својство на Банка што врши пренесување нема да ја овозможи услугата на преносливост доколку платежната сметка на Корисникот во mona е неактивна, блокирана од надлежен орган или доколку постои ограничување на правото на располагање со средствата, без оглед на основот на кој е воспоставено ограничувањето.

76. Процесот на преносливост започнува откако Корисникот ќе поднесе писмено барање за пренесување до нашата Банка во својство на Банка што го прима пренесувањето, преку уредените канали за комуникација во овие Општи услови. Доколку нашата Банка е во својство на Банка што врши пренесување на сметка во mona, Корисникот треба во Барањето за пренесување доставено до Банката што го прима пренесувањето неотповикливо да ја овласти нашата Банка да ги преземе следните активности:

- Да обезбеди информации за сите повторливи приливи извршени на сметката во mona во претходните 13 месеци. Притоа, доколку Корисникот тоа изрично го побарал во Барањето, Банката ќе достави копија од наведените информации и до самиот Корисник.
- Да престане да прифаќа приливи на сметката, почнувајќи од датумот определен во Барањето.
- Да го пренесе целокупното преостанато позитивно салдо на новата сметка на Корисникот отворена кај Банката што го прима пренесувањето.
- Да ја затвори платежната сметка во mona, доколку тоа е побарано и се исполнети сите предуслови за затворање.

77. По приемот на формалното Барање за пренесување од Банката што го прима пренесувањето, нашата Банка во својство на Банка што врши пренесување е должна, во рок од пет работни дена, да ги спроведе сите побарани активности, под услов да не постојат законски пречки за тоа согласно Законот за платежни услуги и платни системи.

78. Затворањето на сметката во mona како последица на пренесување се врши само доколку се исполнети следните кумулативни услови: Корисникот нема неизмирени достасани обврски кон Банката кои произлегуваат од сметката што се затвора и сите претходни активности побарани во Барањето (како доставување информации и пренос на салдото) се целосно завршени.

79. За да се обезбеди непречено користење на услугите за време на процесот на преносливост, нашата Банка (како Банка што врши пренесување) нема да ги блокира платежните инструменти достапни во mona пред датумот определен во Барањето за пренос.

80. Доколку постојат неподмирени достасани обврски на сметката кои го спречуваат нејзиното затворање заради пренесување, Банката е должна веднаш да го извести Корисникот за тоа преку електронска порака во апликацијата mona, со барање за нивно итно подмирување.

81. Самата услуга за преносливост на сметката е бесплатна за Корисникот. Надоместок се наплатува исклучиво за извршување на завршниот кредитен трансфер со кој се пренесуваат преостанатите средства од сметката, согласно важечката Тарифа на Банката.

82. Кога нашата банка настапува во својство на Банката што го прима пренесувањето, Корисникот кој сака да отвори сметка во mona како резултат на процесот на пренесување ќе биде идентификуван и ќе склучи Рамковен договор со Банката во согласност со точките 11, 12, 13 и 14 од овие Општи правила.

#### **Блокирање и ограничување на платежна сметка**

83. Банката има право еднострано да го блокира или ограничи користењето на платежната сметка и на дебитната картичка во mona, во целост или делумно, во следните случаи:

а) По налог на надлежни органи:

- При прием на налог за присилна наплата од извршител, суд или друг надлежен орган.
- При прием на решение или акт за блокада на средства издаден од надлежен орган.

б) Поради неисполнување на регулаторни обврски на Корисникот:

- По истекот на важноста на документот за идентификација користен при отворање на сметката.
- При пропуштање на рокот за задолжително ажурирање на личните податоци на Корисникот, согласно законската регулатива и интерните акти на Банката.

в) Од безбедносни причини:

- Поради објективно оправдани причини поврзани со сигурноста на mona или на дебитната картичка.
- При постоење на основано сомневање за неавторизирано или измамничко користење на сметката или картичката.

г) Во други случаи:

- При добиено сознание за смрт на Корисникот.
- По барање на самиот Корисник, поднесено преку функционалностите во mona (како привремено блокирање на картичката) или преку формално известување до Банката.
- Во други случаи предвидени со важечките прописи и интерните акти на Банката.



## ПЛАТЕЖНИ КАРТИЧКИ

### Општи правила за платежни картички

84. Банката издава на Корисниците на mona дебитни платежни картички од меѓународниот бренд MasterCard, врзани за платежната сметка отворена во mona.

85. Корисникот е должен пред склучување на Рамковниот договор, да се запознае со поимите, карактеристиките, вклучително и функционалноста, сигурносните обележја и трошоците поврзани со платежната картичка што ја издава Банката во mona.

86. Секоја неовластена и незаконска употреба на платежните картички е казнива според позитивните законски прописи.

87. Банката ги применува правилата на меѓународната картична платежна шема, по која е издадена платежната картичка, а Корисникот е должен да се придржува кон истите. Во случај на промена на правилата на работење на меѓународната картична платежна шема, Корисникот е согласен Банката да ги применува измените од денот на нивно стапување во сила, за што навремено ќе го извести Корисникот на својата веб страна.

### Дефиниција на поими за платежни картички

88. Одделни поими употребени во оваа точка го имаат следново значење:

- Дневен лимит – износ на средства кои Корисникот на картичката може да ги користи дневно, во трговија или за подигнување на готовина.
- Трошоци – сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користење на картичката.
- ПОС терминал – електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско спроведување трансакции.
- ПИН (Personal Identification number) – таен личен идентификационен број на Корисникот на картичката, кој служи како идентификација при користење на картичката на банкомат или на ПОС терминал.
- Трговец – примач на плаќање означен како примач на средства кои се предмет на инстант одобрение за пренос врз основа на барање за плаќање од Корисникот на картичката.

Издавање на дебитна платежна картичка

89. По отворањето на платежната сметка на Корисникот во mona, Банката во согласност со Рамковниот договор може да издаде дебитна картичка во mona.

90. Корисникот ја овластува Банката да прибави евентуално потребни дополнителни информации за него за целите на издавањето на дебитната картичка врзана за платежната сметка во mona.

91. За сите трансакции направени со картичката, независно дали се во земјата или надвор од Република Северна Македонија, се задолжува платежната сметка во денари во mona.

92. Доколку Банката одобри издавање на дебитна картичка, истата се издава во дигитална форма во mona. Дигиталната картичка постои во електронска форма во mona. На Корисникот, во безбедно опкружување во апликацијата, му се достапни сите неопходни податоци за нејзино користење за плаќања на интернет, вклучувајќи го целосниот број на картичката, рокот на важење и безбедносниот CVV/CVC код. Овие податоци му овозможуваат на Корисникот да врши онлајн плаќања со картичката дури и без да поседува физичка (пластична) верзија на картичката.

93. По барање на Корисникот, Банката ќе му издаде физичка (пластична) верзија на картичката од точка 91. Банката ќе му ја достави картичката на Корисникот преку пошта или курирска служба на пријавената контакт адреса во посебно поле во mona за достава на картичката. За секоја предадена физичка дебитна картичка, Корисникот ја потпишува поштенската доставница за прием, како потврда за подигната картичка.

94. При подигнување на физичката картичка, истата не е активна, од безбедносни причини и потребно е истата да се активира преку посебна функционалност во mona.

95. ПИН кодот за физичката картичка се испраќа како СМС порака од страна на Банката, откако Корисникот ќе прати на СМС безбедносен код кој го добива со физичката картичка при прием на истата. ПИН кодот се испраќа на мобилниот телефонски број кој Корисникот го пријавил при регистрирање во mona, само доколку Корисникот испратил СМС до Банката со безбедносниот код од истиот тој мобилен телефонски број. Не е потребен ПИН код за користење на дигиталната верзија на картичката.

96. Корисникот на картичката е должен по прием на физичката картичка, истата веднаш да ја потпише со хемиско пенкало, при што потписот треба да биде идентичен со потписот на личната карта. Корисникот на картичката го сноси целиот ризик и последиците во случај на непотпишување на физичката картичка.

97. Доколку Корисникот се откаже од барањето за издавање на физичка картичка во периодот после одобрување на Барањето и изработка на картичката, должен е да и ги надомести на Банката сите трошоци кои настануваат во постапката за издавање на физичка картичка.

98. Рокот на важност на картичката е наведен на предната страна од картичката во дигитална и физичка форма. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот назначен на истата.

### **Обновување на картичката**

99. Корисникот на картичката има право да го откаже обновувањето на картичката најмалку 30 (триесет) дена пред истек на рокот на важност на картичката, во спротивно, Банката врши автоматска обнова на нова картичка за Корисникот без поднесување на барање од негова страна. За новата картичка Банката доставува известување до Корисникот со автоматска порака во mona, со податоци за начинот на дистрибуција на физичката картичка доколку има таква.

100. Банката го задржува правото да не направи автоматска обнова на картичката врз основа на претходно направена анализа, за што доставува известување до Корисникот во mona.

101. Корисникот на картичката е должен да води грижа за крајниот датум на важност на картичката. Доколку не добие известување за обнова на картичката до крајот на месецот кој е назначен како краен рок на важност, должен е да се обрати до Банката.

102. Корисникот е должен да ја уништи (пресече) старата физичка картичка по добивање на новата.

### **Користење на картичката**

103. Картичката не е пренослива и смее да ја користи исклучиво лицето чиешто податоци се отпечатени на истата.

104. Корисникот може да ја употребува картичката секаде каде што има ознака MasterCard и тоа:

- дигитална картичка - за безготовинско плаќање на производи и услуги на сите продажни места во земјата и странство преку интернет
- физичка картичка - за безготовинско плаќање на производи и услуги на сите продажни места во земјата и странство и за подигнување готовина на сите банкомати/шалтери во земјата и странство.

105. За секое користење на картичката во странство, пресметката се врши во ЕУР, без разлика на валутата на земјата во која е направена трансакцијата, а задолжувањето од картичката се врши во денари од сметката со која е поврзана картичката, по продажен курс, согласно курсната листа на НБРМ која важи на денот на задолжувањето. При користење на картичката во странство, конверзијата на трошоците, од останатите валути во ЕУР и од ЕУР во денари, при авторизација на трансакцијата, се врши по курсеви на MasterCard. Трошоците за конверзија помеѓу валутите се на товар на Корисникот на картичката.

106. Користењето на картичката во странство е регулирано со Законот за девизно работење и други прописи кои го регулираат девизното работење и останатата регулатива во Република Северна Македонија.

107. При користење на картичката на банкомат, Корисникот се идентификува со ПИН, а на ПОС терминал се идентификува со ПИН и/или потпис, кој треба да е идентичен со потписот од задната страна на картичката. Безконтактните трансакции се извршуваат со употреба на ПИН код, а доколку терминалот дозволува трансакциите може да определен износ, или во целост, да се извршат и без употреба на ПИН код. Кај интернет трансакциите согласно важечките правила на меѓународните картични шеми, идентификацијата може да се изврши со или без употреба на СМС OTP код, CVV/CVC код или други начини на идентификација.

108. Еден примерок од потврдата за купопродажба или подигнување готовина од Банкомат (слип), Корисникот на картичката задржува за своја евиденција. Потврдата за онлајн плаќања која ја добива како емаил порака исто така треба да се зачува.

109. Сите согледани неправилности на потврдата за извршена трансакција, Корисникот ги оспорува непосредно при купувањето, односно користењето на услугата кај трговецот.

110. Корисникот е должен да ги чува сите документи во врска со плаќањата извршени со картичката 13 месеци. На барање на Банката, доколку за тоа се појави потреба, должен е истите да ги достави до Банката.

111. Корисникот на картичката е должен на барање на продавачот на стока, односно вршителот на услуга, да се легитимира со документ за лична идентификација.

112. ПИН-от треба да му биде познат исклучиво на Корисникот на картичката и потребно е со истиот да се постапува строго доверливо и да не биде достапен за трети лица.

113. ПИН-от не смее да се запишува на картичката и никаква писмена трага за ПИН-от не смее да биде доведена во врска со картичката.

114. Во случај на губење или забораване на ПИН-от, Корисникот на картичката треба веднаш да се обрати во Банката и да поднесе барање за реиздавање на нов ПИН. Трошоците поврзани со реиздавање на нов ПИН се на товар на Корисникот.

#### **Информации и препораки за користење на картичка на интернет**

115. Сите MasterCard дебитни и кредитни картички издадени од М Банка АД Скопје, Корисниците може да ги користат за вршење трансакции на интернет од компјутер, таблет или мобилен телефон и се автоматски регистрирани за 3DES Secure заштита, за што не е потребно да се поднесе барање до Банката.

116. 3DES е меѓународен стандард за заштита на интернет трансакции со картички, насочен кон заштита од кражба на идентитетот на корисниците и заштита од злоупотреба на податоците од картичката (бројот на картичка, датумот на истекување, CVC/CVV2 кодот). 3DES Secure протоколот кај MasterCard се применува под името MasterCard Secure Code.

117. За да може Корисникот да ги користи картичките за купување на интернет потребно е задолжително да има активиран мТокен во mona, во спротивно нема да може да се реализира трансакцијата. Активирањето на мТокенот се врши автоматски со регистрација во mona. При вршење трансакции за купување на интернет доколку се оцени дека трансакцијата е ризична или нестандартна за корисникот, истиот ќе треба задолжително да ја потврди (верификува) трансакцијата преку мТокен, со цел примена на засилена автентикација.

118. Услов за да може Банката да направи засилена автентикација преку мТокен е трансакциите да бидат направени на интернет-продавници кои поддржуваат 3DES технологија и имаат знак MasterCard Secure Code.

119. Препораки од Банката за безбедно користење на картички на интернет:

- Купување на веб сајтови кои ја имаат ознаката MasterCard Secure. Интернет сајтови без оваа ознака не го поддржуваат стандардот 3DES Secure и носат зголемени ризици од можна злоупотреба.
- Купување од интернет сајтови на проверени компании.
- При плаќања на интернет никогаш не се бара и не се внесува ПИН код од картичката. За овој тип на плаќања најчесто продавачот ги бара следниве податоци: име и презиме, адреса, цел број на картичка, код за валидација CVC/CVV или 3 цифрен број наведен на задниот дел од картичката и рокот на важност на картичката.
- Да се осигура дека веб страната на која се внесуваат податоците од картичката е безбедна – (сликичка од клуч или заклучено катанче на долниот десен дел од екранот и проверка дали интернет адресата започнува со <https://> наместо со <http://>).
- Да не се користи јавен компјутер. Доколку сепак се купува преку јавен компјутер, да не се користи копчето "remember me" (запамети ме) и задолжително да се одлогира откако ќе заврши со нарачката.
- Никогаш да не испраќа или споделува податоци за картичката доколку лично не ја иницира трансакцијата.
- Да ги провери условите за продажба и откажување на нарачката, бидејќи при меѓународни плаќања можно е да биде изложен на дополнителни трошоци (царини и сл.)
- Во случај на откажување на нарачка по направено плаќање, задолжително да се побара број со кој се потврдува откажувањето на нарачката, со цел избегнување на плаќање на веќе откажана нарачка.
- Да обезбеди телефонски број и е-пошта за контакт со продавачот и да ги зачува.

При купување на интернет, Корисникот може дополнително да ги заштити трансакциите со интернет лимити. Информации околу висината и начинот на промена на интернет лимитот Корисникот има во делот картички во мобилната апликација mona

#### **Услови на плаќање со платежни картички**

120. Корисникот може да ја користи картичката до висина на расположливото салдо и во рамки на утврдените дневни лимити, во моментот на настанување на трансакцијата, односно во моментот на задолжување на сметката.

121. Корисникот ја овластува Банката, трошоците настанати со користење на картичката да ги наплатува со задолжување на неговата платежна сметка со едноставно книжење.

122. Корисникот на картичката, за наплата на сите достасани а ненаплатени трошоци кои може да настанат со користење на картичката, со склучување на Рамковниот договор ја овластува Банката без негова дополнителна согласност да воспостави налози и да врши наплата од сите сметки отворени во Банката на име на Корисникот.

123. Доколку во рок од 60 (шеесет) дена од денот на користење на картичката, Корисникот на картичката во изводот на сметките не добие известување за задолжувањата на направените трошоци, должен е веднаш да ја извести Банката.

124. Банката одредува дневни лимити за користење на картичката за подигнување готовина, за трансакции во трговија и трансакции направени на интернет, за кои Корисникот на Картичката е информиран при обезбедување на картичката. Банката го задржува правото да врши промена на дневните лимити.

125. На барање на Корисникот, може да се дефинираат дневни лимити за подигнување на готовина, трансакции во трговија и трансакции на интернет поинакви од лимитите дефинирани од страна на Банката. Барањето за промена на дневни лимити се врши самостојно од страна на Корисникот на картичката преку mona.

126. Дневниот лимит се однесува кумулативно за сите трансакции направени со картичката во еден ден, без разлика на валутата во која се прави трансакцијата.

### **Изгубена и украдена картичка**

127. Корисникот на картичката ги сноси сите законски последици и одговорност за неовластено користење на картичката доколку истото се докаже.

128. Корисникот е должен да се придржува на мерките за сигурност при користење на картичката (на пр. Треба да ја потпише картичката, да го чува ПИНот во тајност одвоен од картичката и сл.)

129. Корисникот на картичката е обврзан веднаш да го пријави губењето на картичката во Банката на телефонскиот број + 389 2 3293 888, по што Банката веднаш ја блокира картичката. Дебитната картичка може да се блокира од страна на самиот Корисник преку mona.

130. Во случај на губење или кражба на картичката, Корисникот не сноси финансиска одговорност за трошоците направени со картичката по иницијалната пријава за губењето или кражба на картичката.

131. Доколку се докаже дека Корисникот не ја почитувал обврската за тајност на ПИН кодот или не се придржувал кон мерките и препораките за сигурност при користење на картичката, ќе биде одговорен за секоја нејзина злоупотреба.

132. По направена пријава за изгубена/украдена картичка, Банката издава нова картичка и ПИН само врз основа на поднесено барање од страна на Корисникот. Трошоците поврзани со издавање на нова картичка и ПИН се на товар на Корисникот на картичката.

### **Престанок на правото на користење на картичката**

133. Картичката е сопственост на Банката и на нејзино барање, Корисникот на картичката во физичка форма е должен истата да ја врати. Картичката чиј рок е изминат или е поништена, не смее да се користи. Банката може да одлучи да го ограничи правото на користење на картичката, трајно или привремено или да одлучи да ја откаже картичката во следниве случаи:

- Кога Корисникот три пати последователно внесува погрешен ПИН;
- Кога е пријавена кражба или губење на картичката;
- Кога Корисникот ја користи картичката спротивно на Општите услови;
- Кога на платежната сметка нема покривање за наплата на пристигнатите трошоци односно истата е блокирана;
- Во сите останати случаи по детална основана проценка од страна на Банката, при што Банката може на писмено да ја образложи причината на барање на Корисникот на картичката;
- Корисникот може во било кој момент, да го откаже користењето на картичката со задолжително поднесување писмено барање во Банката преку уредените канали на комуникација во овие Општи услови и со враќање на картичката во физичка форма кое не е задолжително.
- Во случај на откажување на картичката, Корисникот е должен да ги подмири сите неплатени обврски по картичката, настанати до моментот на откажување на картичката.

### **Рекламации и одговорност**

134. Банката не сноси никаква одговорност за квалитетот, количината или кој било друг аспект на производите и услугите купени со користење на картичката. Сите рекламации поврзани со купените производи или услуги се решаваат директно помеѓу Корисникот и продажното место каде што е направена трансакцијата.

135. Доколку Корисникот смета дека одредена трансакција е погрешно евидентирана, двојно наплатена, или дека воопшто не му припаѓа (неавторизирана трансакција), должен е веднаш да се обрати до Банката. Корисникот треба да поднесе рекламација за оспорување на трансакцијата преку каналите на комуникација со Банката утврдените во овие Општи услови, приложувајќи ги сите релевантни докази што ги поседува (како фискални сметки, потврди и слично) и сите други информации што Банката ќе ги побара за спроведување на истражната постапка.

136. Доколку Банката, по спроведената постапка, утврди дека рекламацијата е оправдана, ќе изврши поврат на средствата на платежната сметка на Корисникот. Во случај на неоправдана рекламација, Корисникот е должен да ги подмири сите трошоци кои произлегле од постапката, вклучително и надоместок за обработка на неоснована рекламација, доколку таков е предвиден во важечката Тарифа на Банката.

137. Корисникот ја сноси целокупната загуба од извршени неавторизирани платежни трансакции, доколку истите настанале како резултат на негово постапување со намера за измама, невнимание или поради неисполнување на неговите безбедносни обврски (дефинирани во овие Општи услови).

138. Правата за поднесување приговори и рекламации се уредени во Глава XII од овие Општи услови.

#### Останати одредби за платежни картички

139. Договорните права и обврски за Банката течат од денот на одобрување на барањето за издавање на картичката.

140. Правата и обврските предвидени во овие Општи услови кои се однесуваат на користење на картичката, течат од денот кога на Корисникот му е направена достапна картичката во дигитална форма во mona или во физичка форма.

141. Банката не сноси никаква одговорност ако Корисникот не може да ја употреби картичката во следниве ситуации, кои се надвор од контрола на Банката:

- Технички проблеми со опрема, систем, телекомуникации и струја;
- Штрајк или други вонредни околности;
- Кога картичката е задржана на продажно место или банкомат и истата е оштетена;
- Доколку постојат ограничувања од страна на Меѓународните платежни институции за реализација на трансакциите;
- Секое користење на картичката кое е спротивно на овие Општи услови повлекува автоматско одземање на картичката, преземање мерки согласно законските прописи од страна на Банката, а целокупната материјална штета ја сноси Корисникот на картичката.



## МОБИЛНА АПЛИКАЦИЈА ЗА ДИГИТАЛНИ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ mona

#### Функционалности во mona

142. Мобилната апликација mona претставува модерно дигитално решение на Банката за плаќања. Таа е достапна за преземање од официјалните продавници за апликации (како Google Play Store и Apple App Store) за поддржаните мобилни оперативни системи.

143. mona му овозможува на Корисникот сигурен, брз и едноставен 24-часовен пристап и целосно управување со неговата платежна сметка, дебитна картичка и поврзаните услуги достапни во mona.

144. Главните функционалности кои ги нуди mona вклучуваат:

1. Управување со сметката и увид:

- Целосно дигитален процес за аплицирање, одобрување и потпишување договор за отворање на платежна сметка и одобрување на дебитна картичка, со користење на шема за електронска идентификација;
- Увид во состојбата и прометот на платежната сметка во денари отворена во mona во реално време;
- Управување со известувања (нотификации) за приливи и одливи од сметката и од трансакции со картички;
- Ажурирање на личните податоци за контакт (телефонски број, е-пошта).

## 2. Плаќања и трансфери:

- Извршување на кредитни трансфери (плаќања) од платежната сметка кон други сметки во домашниот платен промет.
- Иницирање на современи начини на плаќање, како „Плати на пријател“ (Pay a Friend), Top-up односно надополнување на средства на платежната сметка во mona од MasterCard картички од други банки.

## 3. Управување со картички:

- Увид и самостојна промена на дневните за трансакции со картички.
- Привремено блокирање и деблокирање на картичките.

## 4. Дополнителни услуги и алатки:

- Можност за вкаматување на одреден предефиниран износ на средства за период
- Информации и новости за mona.

### Услуга за надополнување на средства на сметка (Топ-ап)

145. Банката преку mona му овозможува на Корисникот услуга за надополнување на средства (во понатамошниот текст: Топ-ап) на неговата платежна сметка отворена во mona.

146. Услугата Топ-ап се извршува со користење на важечки платежни картички од брендот Mastercard (дебитни или кредитни), издадени од други лиценцирани даватели на платежни услуги (домашни или странски банки), кои Корисникот е овластен да ги користи (во понатамошниот текст: Картичка за надополнување).

147. Постапката за Топ-ап се спроведува на следниов начин:

- Корисникот ја иницира услугата преку соодветната опција во mona и го внесува саканиот износ за надополнување.
- Апликацијата го пренасочува Корисникот кон безбедносен интерфејс за плаќање (виртуелен ПОС терминал), каде што Корисникот е должен да ги внесе бараните податоци од Картичката за надополнување (број на картичка, рок на важење, безбедносен код CVV/CVC и сл.).
- Трансакцијата е предмет на задолжителна авторизација од страна на Корисникот, во согласност со протоколите за сигурна автентикација (на пр. 3D Secure) што ги применува банката-издавач на Картичката за надополнување.

148. По приемот на потврда за успешна авторизација на трансакцијата од страна на банката-издавач, Банката ќе ги одобри средствата на платежната сметка на Корисникот во mona веднаш.

149. Со користење на оваа услуга, Корисникот потврдува и се согласува дека: а) Сноси целосна одговорност за точноста и валидноста на внесените податоци од Картичката за надополнување. б) Банката не е одговорна за какви било провизии, надоместоци или други трошоци што банката-издавач на Картичката за надополнување може да му ги наплати на Корисникот за извршувањето на трансакцијата. в) Банката го задржува правото да постави и да ги менува лимитите (по трансакција, дневни, месечни) за износот на средствата што може да се надополнат преку оваа услуга, за што Корисникот ќе биде известен на соодветен начин. Моментален поставен лимит за поединечна трансакција изнесува 60.000 мкд.

### Услуга за вкаматување средства

150. Банката на Корисникот му нуди услуга за издвојување на средства од расположливото салдо на неговата платежна сметка заради пресметка и исплата на камата на издвоените средства (во понатамошниот текст: Вкаматување на сметка).

151. Постапката за Вкаматување на сметка се иницира и спроведува исклучиво преку mona, на следниов начин:

- Корисникот избира износ од расположливите средства на платежната сметка во mona кој сака да го издвои за вкаматување.
- Со потврдување на барањето, избраниот износ станува недостапен за вршење на платежни трансакции од основната платежна сметка и се прикажува како посебно поле во mona.

152. Банката пресметува камата на издвоените средства по каматна стапка утврдена во важечката Одлука за каматни стапки на Банката, која е објавена на веб страната на Банката. Каматата се пресметува на дневна основа и се исплаќа дневно, намалена за евентуален данок согласно важечките прописи.

153. Корисникот има право во секој момент преку mona да побара враќање на сите или на дел од издвоените средства на расположливиот биланс на неговата платежна сметка. По поднесување на ваквото барање, побараниот износ веднаш станува достапен за извршување на плаќања.

154. Повеќе детали за начинот на користење на mona се дадени на веб страната на mona.

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

155. За услугите кои Банката ги обезбедува на Корисникот преку mona согласно склучениот Рамковен договор, Банката пресметува и наплаќа надоместоци, трошоци, провизии и каматни стапки и одобрува камата во висина, во рокови и на начин согласно Одлука за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши М Банка АД Скопје и Одлуката за каматни стапки на Банката.

156. Надоместоците, трошоците и провизиите кои ги наплаќа Банката вклучуваат, без ограничување: провизии за одржување на платежна сметка, , провизии за безготовински трансакции во платен промет, провизии за извршување на решенија за присилна наплата и задолжница, провизии за блокада и деблокада на сметка, делумно извршување на решенија за присилна наплата, надоместоци поврзани со издавање и користење на картички, како и провизии за останати услуги во делот на платниот промет во земјата и картично работење. Сите надоместоци, трошоци и провизии се предвидени во Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши М Банка АД Скопје. Одлуката за Тарифата што е во сила на денот на склучувањето на Рамковниот договор е достапна на веб страната mona.com.mk.

157. Корисникот со овие Општи услови ја овластува Банката и дава согласност Банката директно да ја задолжува платежната сметка во mona во врска со наплата на надоместоците за вршење на платежните услуги преку mona, провизии, сите трошоци поврзани со платниот промет во земјата, дебитна картичка, електронски платежни трансакции преку mona и сите побарувања кои можат да настанат во врска со работењето со платежната сметка и истите да ги наплатува директно од платежната сметка на Корисникот во mona.

158. Банката го задржува правото еднострано да врши измени и дополнувања на Одлуката за Тарифата на надоместоците на услугите што ги врши М Банка АД Скопје. За секоја измена на Одлуката за Тарифата која има влијание врз правата и обврските на Корисникот, Банката е должна да го извести Корисникот најдоцна 2 (два) месеци пред предложениот датум на влегување во сила на измените. Известувањето ќе се врши исклучиво преку испраќање на електронска порака на Корисникот во mona. Во известувањето ќе биде наведено дека се предложени измени на Одлуката за Тарифата и ќе биде содржана јасна референца кон официјалната веб-страница [www.mona.com.mk](http://www.mona.com.mk), каде што ќе бидат објавени соодветните измени на Одлуката за Тарифата на Банката. Воедно, примерок од содржината на измените на Одлуката за Тарифата Банката му ги дава на Корисникот во електронска форма преку mona или другите канали на комуникација утврдени во овие Општи услови.

159. Со спроведување на дејствијата од точка 159 погоре, ќе се смета дека Банката ја исполнила својата обврска за уредно, навремено и целосно информирање на Корисникот за предложените измени. Доколку Корисникот не ја извести Банката, преку каналите за комуникација утврдени во овие Општи правила, дека не ги прифаќа измените на Одлуката за Тарифата и не го раскине Рамковниот договорот во наведениот рок од 2 месеци, ќе се смета дека тој имплицитно и неотповикливо ги прифатил измените на Одлуката за Тарифата, кои стануваат обврзувачки за него од денот на нивното влегување во сила.

### **Девизни курсеви**

160. При користење на дебитната платежна картичка во странство Корисникот се задолжува во денарска противвредност на износот изразен во евра, во согласност со точка 106 од овие Општи услови.

161. Сите трансакции во валути различни од евра, најпрво се разменуваат во евра според официјалниот курс во системот на операторот на картичната платежна шема по која е издадена платежната картичка, па потоа се задолжуваат во денарска противвредност.

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

162. Банката е должна веднаш да го извести Корисникот за промени во висината на каматната стапка применлива за платежните услуги во mona.

163. Промените во висината на каматната стапка или девизниот курс кои се поповолни за Корисникот можат да се применат без претходно известување.

164. Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс може да се применат веднаш и без претходното известување до Корисникот, под услов промените да се прават врз основа на менување на референтната каматна стапка и/или референтниот девизен курс.

165. Корисникот е обврзан да обезбеди покритие на платежната сметка во mona при доспевање на било која обврска по основ на платежна услуга која Корисникот ја користи од Банката преку mona.

166. Банката има право на Корисникот да му пресмета и наплати од платежната сметка во mona законска казнена камата утврдена согласно позитивни законски прописи за секое премолчено должничко салдо.

#### Годишен извештај за наплатени надоместоци

167. Банката изготвува годишен Извештај за сите наплатени надоместоци за претходната календарска година. Извештајот се изготвува најдоцна до крајот на јануари во тековната година и се прави достапен на Корисникот исклучиво во mona, каде што може да го прегледа и преземе во електронски формат (на пр., PDF). Издавањето на извештајот во хартиена форма не е предвидено.

168. За достапноста на годишниот извештај, Банката ќе го информира Корисникот првенствено преку известување во mona. Дополнително, за ваквото известување Банката може да користи и други договорени канали за комуникација согласно овие Општи услови.



## КОМУНИКАЦИЈА, ЈАЗИК И ДОСТАПНОСТ НА ИНФОРМАЦИИ

#### Начин на комуникација (Банка кон Корисник)

169. Со прифаќање на овие Општи услови, Корисникот е согласен и прифаќа дека дигиталната апликација mona е примарен, главен и официјален канал за цела комуникација, доставување на известувања и документи од Банката до Корисникот.

170. Со овозможувањето на постојан, 24-часовен пристап до mona, се смета дека Банката му ги ставила на располагање на Корисникот сите релевантни информации во реално време. Ова вклучува информации за состојбата и промените на неговата сметка, како и за општите промени во функционалностите на mona и за работењето на Банката објавени во апликацијата. Следствено, целосно на товар и одговорност на Корисникот е редовно да се најавува во апликацијата, да ја следи состојбата и прометот на својата сметка, и да се информира за сите известувања и објави кои Банката ги прави достапни во mona.

171. Сите известувања, информации, изводи, извештаи за надоместоци, предлози за измени на договорните услови, како и други документи поврзани со договорниот однос, ќе се доставуваат преку известување (нотификација) или преку профилот во рамките на mona. Секое известување или документ поставен во mona се смета за уредно и навремено доставен до Корисникот.

172. Банката може дополнително да користи и секундарни канали, како што се пораки на последната позната адреса на електронска пошта или СМС пораки или директно јавување на последниот познат телефонски број даден од Корисникот.

#### Технички предуслови и обврски на Корисникот

173. За непречено користење на mona и примање на комуникација, Корисникот е должен да обезбеди:

- Компатибилен мобилен уред (смартфон) кој ги исполнува минималните системски барања за оперативен систем (iOS или Android).
- Стабилна и функционална интернет-конекција.
- Редовно ажурирање на апликацијата mona до најновата достапна верзија.

174. Корисникот е одговорен за функционалноста на својот уред и за редовно проверување на известувањата во mona.

#### Начин на комуникација (Корисник кон Банка)

175. Начинот на кој Корисникот комуницира со Банката зависи од природата на комуникацијата:

- За сите активности поврзани со управувањето со сметката, како иницирање плаќања, промена на лимити, активирање /блокирање картичка и други трансакциски и административни дејства, се користи исклучиво mona.
- За потребите на корисничка поддршка, пријавување на технички проблеми, губење, кражба или сомнеж за злоупотреба на мобилниот уред или корисничките сигурносни обележја (уредени во точка 192 подолу), поставување општи прашања, поднесување приговори и рекламации, поднесувања на барања во постапки уредени со овие Општи услови, како и во други случаи утврдени со овие Општи услови, Корисникот може да комуницира со Банката преку следните канали:

- o Преку чет функција во mona за чет разговор со агент за корисничка поддршка на Банката;
- o Преку телефон на броевите на Контакт центарот објавени на веб-страницата на [www.mona.com.mk](http://www.mona.com.mk).
- o Преку официјалните адреси за електронска пошта на Банката објавени на веб-страницата [www.mona.com.mk](http://www.mona.com.mk).
- o Лично, во која било експозитура на Банката во текот на работното време.

### **Јазик, уредна достава и ограничување на одговорноста**

176. Целокупната комуникација помеѓу Банката и Корисникот, вклучително и содржините во mona, се води на македонски јазик, освен ако не е поинаку договорено.

177. Банката не сноси одговорност за каква било штета или загуба што може да му биде предизвикана на Корисникот како резултат на доцнење, недостапност, грешка или друга неправилност во комуникацијата, доколку тоа е предизвикано од причини кои се надвор од контрола на Банката. Ова особено се однесува на:

- Проблеми со интернет-конекцијата на Корисникот;
- Нефункционалност или некомпатибилност на неговиот мобилен уред;
- Прекин во услугите на неговиот телекомуникациски оператор;
- Други технички пречки кои не потекнуваат од системите на Банката.

178. Секое известување, документ или друга кореспонденција од Банката до Корисникот се смета за уредно и навремено доставена во моментот кога е ставена на располагање преку каналите на комуникација уредени во глава 7, подглава „Начин на комуникација (Банка кон Корисник)“ од овие Општите услови. Ова го заменува концептот на достава на физичка адреса.

179. Банката го задржува правото да ја провери автентичноста на секое барање или известување добиено од Корисникот преку секундарните канали (телефон, СМС, е-пошта), особено доколку постои сомневање за измама или безбедносна закана. Банката исто така има право да одбие да постапи по кое било барање доколку не е уверена во неговата автентичност или содржина.

180. Доколку обидите за комуникација преку секундарните канали (телефон, СМС, е-пошта) се неуспешни поради неточни или неажурирани податоци од страна на Корисникот, а Корисникот не ги ажурирал своите податоци во mona, Банката го задржува правото, по сопствена дискреција, да го суспендира извршувањето на одредени трансакции или привремено да го ограничи пристапот до сметката сè додека податоците не бидат ажурирани.

181. И покрај тоа што mona е примарен канал, Банката има право да испраќа СМС и е-мејл пораки до Корисникот за важни информативни цели, како што се известувања за одредени трансакции или безбедносни предупредувања.

### **Информирање на Корисникот и обврски на Банката**

182. Пред финалната авторизација на електронски платен налог инициран од Корисникот во mona, Банката е должна да го известува Корисникот за точниот износ на надоместокот што се наплатува за извршување на налогот.

183. Веднаш по приемот на електронскиот платен налог во mona, Банката му ги става на располагање на Корисникот плаќач, директно во mona, следните информации:

- Износот на трансакцијата во валутата во која е задолжена сметката;
- Преглед на сите надоместоци поврзани со трансакцијата, кои се на товар на Корисникот, вкупно и по поединечни ставки;
- Датумот на прием на платниот налог.

184. Веднаш по извршувањето на платежната трансакција, Банката му ги става на располагање на Корисникот примач, директно во mona, следните информации:

- Референтна ознака на платежната трансакција со која Корисникот може да ја идентификува трансакцијата;
- Износот на трансакцијата;
- Преглед на сите надоместоци поврзани со трансакцијата, кои се на товар на Корисникот, вкупно и по поединечни ставки;
- Датумот на валута на одобрување.

185. Корисникот има постојан и континуиран увид во овие податоци преку историјата на трансакции во mona.

186. Корисникот во секој момент може да направи увид во сите извршени трансакции преку платежната сметка отворена во mona и преку дебитната картичка врзана за таа сметка за избран историски период. Корисникот може во секое време да зачува извод за избраниот историски период во PDF формат. Со ова, се смета дека Банката ја исполнила својата обврска за известување.

187. Со склучувањето на Рамковниот договор, Банката се обврзува да му обезбеди на Корисникот:

- Сигурен, ефикасен и целосно дигитален начин за вршење и примање плаќања преку mona;
- Строга доверливост на податоците за состојбата и прометот на сметката, согласно прописите за банкарска тајна;
- Заштита на неговите лични податоци, согласно важечката законска регулатива за заштита на личните податоци.

188. Корисникот е должен редовно да ги проверува податоците за состојбата и прометот на сметката во mona.

189. За непречено примање на сите информации, известувања и изводи, Корисникот е одговорен да обезбеди соодветен мобилен уред и интернет-конекција, согласно техничките барања наведени во овие Општи услови.



## ЗАШТИТНИ И КОРЕКТИВНИ МЕРКИ

### Сигурност на платните инструменти и обврски на Корисникот

190. Корисникот е свесен и прифаќа дека сигурноста на неговата платежна сметка во mona и средствата на неа директно зависи од преземањето на сите разумни чекори за заштита на неговите платни инструменти и кориснички сигурносни обележја.

191. За потребите на овој Договор, како платни инструменти и кориснички сигурносни обележја во mona се сметаат:

За плаќања преку апликацијата:

- Платен инструмент: Функционалностите за плаќање во рамките на mona, инсталирана на персонализираниот мобилен уред на Корисникот (збир на постапки).
- Кориснички сигурносни обележја: ПИН бројот за пристап до апликацијата и/или биометриските податоци (отпечаток од прст, препознавање на лице) регистрирани на уредот, како и еднократен код за автентикација, доколку од безбедносни причини е потребна примена на засилена автентикација.

За плаќања со картичка:

- Платен инструмент: mona дебитната картичка (виртуелна или физичка), идентификувана со својот единствен број.
- Кориснички сигурносни обележја: ПИН, Верификацискиот код (CVV), а за онлајн плаќања по потреба 3D Secure засилена автентикација.

192. Корисникот е должен да ги преземе сите неопходни чекори за да ја одржи сигурноста на овие платни инструменти и кориснички сигурносни обележја, како што е опишано подолу.

а) Чекори за одржување на сигурноста на mona апликацијата и мобилниот уред: Корисникот е должен да постапува со највисок степен на грижа за заштита на својот мобилен уред и корисничките сигурносни обележја поврзани со mona. Ова вклучува, но не е ограничено на, следните обврски:

- Да ги чува во тајност својот ПИН број за најавување во апликацијата, да не ги запишува на лесно достапни места и никогаш да не ги споделува со трети лица, вклучително и со вработени во Банката.
- Да се осигура дека на неговиот мобилен уред се регистрирани исклучиво неговите биометриски податоци (отпечаток од прст, препознавање на лице). Регистрирањето на биометриски податоци на трето лице на уредот се смета за грубо прекршување на безбедносните обврски.
- Да го заштити својот мобилен уред од неовластен пристап со поставување на силна метода за заклучување на екранот (ПИН на мобилниот уред, лозинка, шема или биометрија).

- Да не го остава својот мобилен уред отклучен и без надзор.
  - Да не ја инсталира апликацијата mona на „џеилбрејкуван“ (jailbroken) или „рутиран“ (rooted) уред, бидејќи таквите уреди имаат компромитирани сигурносни поставки.
  - Веднаш да ја извести Банката во случај на губење, кражба или каков било сомнеж за неовластена употреба на неговиот мобилен уред на еден од секундарните канали за комуникација.
- б) Чекори за одржување на сигурноста на mona дебитната картичка (дигитална и физичка):  
Корисникот е должен да ги чува во тајност сите податоци поврзани со неговата картичка, што вклучува преземање на следните чекори:
- Да ги третира податоците од картичката (ПИН, број, рок на важење и CVV код) како строго доверливи и никогаш да не ги споделува со трети лица.
  - Да не испраќа фотографии од картичката или нејзините податоци преку електронски канали за комуникација.
  - При онлајн плаќања, да се осигура дека податоците ги внесува само на сигурни и проверени веб-страници.
  - За физичката картичка: Да ја чува на сигурно место и да не дозволи други лица да имаат физички пристап до неа.
  - Веднаш да ја извести Банката во случај на губење или кражба на физичката картичка, или при сомнеж дека податоците од виртуелната картичка се компромитирани, согласно член 25 погоре.

#### **Обврска за итно известување од Корисникот**

193. Во случај на губење, кражба или сомнеж за проневера на кој било од платните инструменти или корисничките сигурносни обележја (мобилен уред, физичката картичка, податоците од картичката и ПИН-от, ПИН бројот за најавување во mona), Корисникот е должен веднаш и без одлагање да ја извести Банката преку каналите за комуникација во согласност со член 36 од овие Општи услови, како и во согласност член 25.1 од овие Општи услови кога е тоа применливо.

194. Банката со цел да спречи евентуална злоупотреба на системот привремено ќе го блокира извршувањето на поединечни или на сите услуги кои ги користи Корисникот и за тоа ќе го извести Корисникот преку еден од канали за комуникација со Корисникот.

195. Банката го задржува правото да го блокира платниот инструмент кој Корисникот е овластен да го користи согласно Рамковниот договор заради објективно оправдани причини поврзани со:

- сигурноста на платниот инструмент;
- сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на платниот инструмент.

196. Во случајот од претходниот став, пред блокирањето на платниот инструмент, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на платниот инструмент, Банката ќе го информира плаќачот за блокирањето и за причините за тоа, преку каналите за комуникација определени во овие Општи услови, освен во случај кога информирањето за блокирање на платниот инструмент е спротивно на закон или ако за тоа постојат објективно оправдани сигурносни причини. Банката ќе ја отстрани блокадата на платниот инструмент или да го замени блокираниот платен инструмент со нов платен инструмент, по престанокот на причините за блокадата.

#### **Постапка за безбедно известување во случај на измама или сигурносни закани од страна на Банката**

197. Во случај на постоење на основано сомневање за измама, обид за неовластен пристап, компромитирање на сигурноста на сметката или која било друга сигурносна закана, Банката ќе го извести Корисникот преку следните безбедни канали:

- Примарен и најбрз начин на известување е преку mona. Известувањето ќе биде доставено во форма на нотификација на мобилен уред и/или како порака во посебен дел (сандаче) во самата апликација. Корисникот е одговорен да овозможи прием на нотификации од mona на својот уред.
- За да се обезбеди сигурност дека Корисникот ја примил информацијата, или во случаи на зголемен ризик, Банката може дополнително да користи и секундарните канали.

198. Важни сигурносни напомени за содржината на известувањето: Корисникот мора да има предвид дека во ниту една комуникација поврзана со сигурносни закани, Банката НИКОГАШ нема да бара од него:

- Да го сподели својот ПИН број за најава во mona или безбедносните ингеренции за најава во мобилен уред;
- Да ги сподели целосните податоци од неговата картичка (број, рок на важење, CVV код);
- Да кликне на линк во СМС порака или е-пошта за да го „верификува“ или „деблокира“ својот профил.

199. Известувањето од Банката секогаш ќе содржи инструкција Корисникот директно да се најави во својата mona апликација за да преземе одредени чекори, или веднаш да го контактира Контакт центарот на Банката на официјалните телефонски броеви.

200. По приемот на вакво сигурносно известување, Корисникот е должен веднаш да постапи согласно инструкциите дадени од Банката. Игнорирањето на сигурносните известувања се смета за крајно невнимание од страна на Корисникот.



## ОДГОВОРНОСТ

### Одговорност на плаќачот за неавторизирани платежни трансакции

201. Во случај на неавторизирана платежна трансакција произлезена од загубен или украден платен инструмент (како што е мобилниот уред со инсталирана mona апликација или физичката дебитна картичка) или од негова злоупотреба, Корисникот може да биде одговорен за надоместување на загубите до максимален износ од 1.200 денари.

202. Оваа обврска не се применува, односно Корисникот нема да го сноси ниту овој износ, доколку:

- Загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не можела да биде откриена од страна на Корисникот пред да се изврши плаќањето, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама; или
- Загубата настанала поради дејство или пропуст на вработен во Банката, нејзин агент, или надворешно лице на кое Банката му пренела извршување на оперативни функции.

203. По исклучок од претходниот став, Корисникот ќе ја сноси целокупната загуба од извршените неавторизирани платежни трансакции, без ограничување на износот, доколку истите настанале како резултат на негово постапување со намера за измама или поради неисполнување на една или повеќе од неговите безбедносни обврски (дефинирани во овие Општи услови) со намера или со крајно невнимание.

204. Корисникот нема да сноси никаква финансиска загуба (вклучувајќи го и износот од 1.200 денари), освен ако постапувал со намера за измама, во следните случаи:

- За сите трансакции извршени откако Корисникот ја известил Банката за загуба, кражба или компромитирање на платниот инструмент.
- Доколку Банката не обезбедила соодветни и постојано достапни канали за пријавување на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент.

205. Банката е одговорна да ги дизајнира своите системи, вклучително и Дигиталната апликација mona, на начин кој обезбедува дека корисничките сигурносни обележја на Корисникот не се достапни за трети лица и се технички заштитени. Доколку настане неавторизирана трансакција како директна последица на пропуст на Банката во исполнувањето на оваа обврска, Корисникот нема да ги сноси финансиските последици од таквата трансакција, освен ако самиот Корисник постапувал со намера за измама. Оваа обврска на Банката не го ослободува Корисникот од неговата сопствена должност внимателно да ги чува своите корисничките сигурносни обележја.

### Известување за неавторизирани или неправилно извршени трансакции

206. Доколку Корисникот смета дека е извршена неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција, должен е веднаш, а најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување, да ја известил Банката. Известувањето се поднесува преку официјалните канали за комуникација утврдени во овие Општи услови. Пропуштањето на овој рок резултира со губење на правото на исправка.

207. По исклучок од претходниот став, доколку Банката не му ги обезбедила или не му ги ставила на располагање на Корисникот информациите за конкретната трансакција во рамките на mona (во историјата на трансакции или во месечниот извод), рокот од 13 месеци не се применува и Корисникот има право да поднесе известување во кое било време.

**Одговорност на Банката за извршени платежни трансакции кои се неавторизирани**

208. Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, а по добиеното известување од Корисникот, Банката е должна веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, да му го врати на Корисникот целокупниот износ на неавторизираната трансакција.

209. По исклучок, Банката може да го одложи повратот доколку има разумен и докажлив основ да се сомнева во измама од страна на Корисникот и за таквиот сомнеж писмено ги извести надлежните органи.

210. Покрај враќањето на главниот износ, доколку Банката е одговорна за неавторизираната трансакција, таа е должна да ги врати и сите наплатени надоместоци поврзани со трансакцијата и да ја пресмета и исплати секоја камата на која Корисникот би имал право доколку трансакцијата не се случела.

211. Доколку Банката го вратила износот на сметката на Корисникот, а во текот на истражната постапка недвосмислено докаже дека Корисникот всушност ја авторизирал трансакцијата, Корисникот е должен веднаш и без одлагање да го врати износот на Банката. Со прифаќање на овие Општи услови, Корисникот неотповикливо ја овластува Банката, во таков случај, да ја задолжи неговата платежна сметка за соодветниот износ.

212. Доколку Корисникот оспори дека ја авторизирал извршената платежна трансакција или тврди дека таа не е правилно извршена, товарот на докажување е на Банката. Банката мора да докаже дека трансакцијата била:

- уредно автентизирана, што значи дека постои евиденција за успешна употреба на корисничките сигурносни обележја на Корисникот;
- Точно евидентирана и прокнижена; и
- Дека врз нејзиното извршување не влијаела техничка неисправност или друг пропуст во системите на Банката.

213. Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, Корисникот има право да бара надоместок за секоја претрпена штета од Банката, согласно законските прописи.

**Одговорност на Банката за правилно извршување на трансакциите иницирани од страна на Корисникот**

214. Кога платниот налог е инициран директно од Корисникот преку mona, Банката е одговорна за негово правилно извршување и проследување до банката на примачот.

215. Банката не е одговорна за понатамошното постапување откако ќе докаже дека износот на трансакцијата е уредно примен од страна на банката на примачот. Во тој случај, одговорноста за правилно и навремено одобрување на сметката на примачот преминува на неговата банка.

216. Доколку се утврди дека Банката е одговорна за неизвршување или неправилно извршување на платежната трансакција (на пр., испраќање на погрешен износ или на погрешна сметка поради грешка во системот на Банката), Банката е должна веднаш и без одлагање:

- Да му го врати на Корисникот целокупниот износ на трансакцијата;
- Да ја врати состојбата на неговата платежна сметка во состојба во која таа би била доколку неправилната трансакција воопшто не се случила, вклучително и со корекција на датумот на валута.

217. Доколку, пак, се утврди дека Банката е одговорна за задоцнето извршување на трансакцијата, таа ќе побара од банката на примачот да обезбеди дека датумот на валута на одобрувањето на сметката на примачот е оној датум на кој трансакцијата требало да биде извршена.

218. Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, Банката е должна, на барање на Корисникот, веднаш и без надомест да ги преземе сите разумни мерки за следење на текот на трансакцијата и за исходот да го извести Корисникот.

219. Доколку се утврди дека Банката е одговорна за неизвршување, неправилно или задоцнето извршување на трансакцијата, таа е должна да му ги врати на Корисникот сите наплатени надоместоци поврзани со таа трансакција, како и да ги плати сите камати на кои Корисникот би имал право доколку трансакцијата била извршена правилно и навреме.

220. За информација на Корисникот, во случај кога банката на примачот е одговорна за неправилно извршување (на пр., не го одобрила примениот износ на сметката на примачот), таа е должна веднаш да го стави износот на располагање на примачот со соодветен датум на валута.

### **Одговорност на Банката за правилно извршување на трансакциите иницирани од страна на или преку примачот**

221. Кога платниот налог е инициран од страна на или преку примачот, неговата банка (давателот на платежни услуги на примачот) е одговорна кон примачот за правилно и навремено пренесување на платниот налог до нашата Банка. Доколку банката на примачот доцни со преносот на налогот, таа е должна да обезбеди дека сметката на примачот ќе биде одобрена со датум на валута како трансакцијата да била извршена навреме.

222. Исто така, банката на примачот е одговорна кон примачот веднаш да му го стави на располагање износот на трансакцијата откако истиот ќе биде одобрен на нејзината сметка.

223. Во случај на неизвршена или неправилно извршена трансакција иницирана од примачот, за која банката на примачот не е одговорна, нашата Банка е одговорна кон Корисникот (како плаќач). Во таков случај, Банката е должна веднаш и без одлагање:

- Да му го врати на Корисникот износот на неизвршената или неправилно извршената трансакција;
- Да ја врати состојбата на неговата платежна сметка во состојба во која таа би била доколку неправилната трансакција воопшто не се случила, вклучително и со корекција на датумот на валута.

224. Одговорноста на нашата Банка престанува во моментот кога ќе докаже дека банката на примачот уредно го примила точниот износ на трансакцијата. Од тој момент, одговорноста за правилно одобрување на сметката на примачот е на неговата банка.

225. За информација на Корисникот, во случај на неизвршена или неправилно извршена трансакција иницирана од примачот, неговата банка, на негово барање, е должна веднаш и без надомест да ги преземе сите мерки за следење на текот на трансакцијата и за исходот да го извести примачот.

226. Давателот на платежни услуги кој е утврден како одговорен за неизвршување, неправилно или задоцнето извршување на трансакцијата, е должен на својот корисник да му изврши поврат на сите наплатени надоместоци, како и да ги плати сите камати на кои корисникот би имал право доколку трансакцијата била извршена правилно и навреме.

### **Кога Банката не сноси одговорност**

227. Банката не одговара за штета предизвикана од неизвршување или неправилно извршување на платежна трансакција, доколку штетата е директна последица на неточно внесени податоци од страна на Корисникот во mona (како погрешен број на сметка на примачот, погрешен износ и слично).

228. Одговорноста на Банката за неможност да обезбеди платежни услуги е исклучена доколку таа е предизвикана од објективни причини кои се надвор од разумната контрола на Банката. Такви причини вклучуваат, но не се ограничени на, виша сила, војна, немири, терористички акти, масовен прекин на телекомуникациските врски или снабдувањето со електрична енергија, сајбер-напади од пошироки размери, како и пречки кои произлегуваат од страна на Корисникот, како што се нефункционалност на неговиот мобилен уред или интернет-конекција.

229. Понатаму, Банката не е одговорна за надомест на штета, односно за враќање на износот на неавторизирани, неизвршени и/или неправилно извршени платежни трансакции, како и за поврат на надоместоци и камати, во следните случаи:

- Доколку неизвршувањето или неправилното извршување е последица на измамничко постапување на Корисникот, или негово намерно или крајно невнимателно неисполнување на безбедносните обврски дефинирани во овој Договор;
- Доколку постапувањето или непостапувањето на Банката е резултат на исполнување на нејзини законски обврски (на пр., примена на прописи за спречување перење пари и финансирање тероризам);
- Доколку неизвршувањето или неправилното извршување е последица на дејства, пропусти или ограничувања наметнати од трети страни, како што се меѓународни картични организации;
- Доколку трансакцијата е извршена врз основа на налог кој, иако навидум легитимен, е резултат на неовластен пристап до уредот или профилот на Корисникот, за кој Банката не можела да знае и не била должна или во можност да го спречи;
- Во други случаи дефинирани во овие Општи услови.

230. Банката е ослободена од секаква одговорност за одложување или неизвршување на платен налог доколку тоа е директна последица на нејзината законска обврска да применува и спроведува мерки за спречување перење пари и финансирање тероризам. Ова вклучува и случаи кога Банката мора да побара и да ги потврди дополнителните информации и документација за платежната трансакција. Одговорноста на Банката е исто така исклучена и доколку Корисникот, на барање на Банката, не ги достави потребните дополнителни податоци и документација во дадениот рок.

231. Дигиталната апликација mona е единствениот овластен и безбеден канал за иницирање на платежни трансакции и управување со сметката отворена во mona. Банката не е одговорна за каква било штета што може да настане доколку Корисникот ги сподели своите кориснички сигурносни обележја или се обиде да иницира трансакција преку необезбедени канали за комуникација (како е-пошта, апликации за пораки, социјални мрежи и сл.). Одговорноста е на товар на Корисникот доколку постапува надвор од предвидениот безбеден канал.



## ВАЖЕЊЕ, ИЗМЕНА И РАСКИНУВАЊЕ НА РАМКОВНИОТ ДОГОВОР

### Време на важење на Рамковниот договор

232. Рамковниот договор е склучен на неопределено време.

### Измени на Рамковниот договор

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

234. Банката ќе ги изготви предложените измени во едноставна и сеопфатна форма, со употреба на разбирливи зборови, и ќе му ги достави на Корисникот во електронска форма преку mona како примарен канал на комуникација, а воедно може и преку некој од секундарните канали на комуникација.

235. Ќе се смета дека Корисникот ги прифатил предложените измени во условите на Рамковниот договор доколку најдоцна последниот ден пред датумот на примена на измените молчи, односно не ја извести Банката, преку каналите на комуникација утврдени во овие Општи услови, дека ги одбива истите.

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

### Затворање на платежна сметка

237. Банката може да го раскине Рамковниот договор со Корисникот доколку платежната сметка во mona не е активна во непрекинат период од 24 месеци.

238. Банката е должна да направи обид да го контактира и извести Корисникот за можноста за промената на статусот на неговата сметка во неактивна сметка, за состојбата на паричните средства на неа, со нотификација во mona, како и со користење на останатите канали на комуникација определени во договорот, во последниот месец пред настанувањето на статусот на неактивна сметка.

239. Банката не може да ја затвори сметката доколку на истата се евидентирани неизвршени налози и основи за наплата.

240. Банката го задржува правото да го одбие барањето на Корисникот за затворање на сметката, доколку во моментот на поднесување на барањето, Корисникот има обврски спрема Банката по било кој основ.

241. Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка согласно со кој надоместоците за платежните услуги од Корисникот се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот. Доколку Корисникот надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, Банката има обврска на Корисникот да му врати дел од износот на платените надоместоци кој е сразмерен на периодот од денот на раскинување на договорот до последниот ден на периодот за кој надоместокот е платен.

242. Банката го задржува правото да наплати надоместок на Корисникот за затворање на сметката во mona, согласно Тарифникот на Банката, доколку Банката побарува раскинување на Рамковниот договор пред истекот на 6 месеци од денот на склучување, во висина од вистински направени трошоци.

243. Банката ги пренесува средствата од сметката која е во процес на затворање, согласно инструкциите дадени од Корисникот.

244. Банката може да го раскине Рамковниот договор доколку Корисникот работи во спротивност на законските прописи од Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам и истото може да го направи без известување и отказан рок.

245. Корисникот има обврска веднаш писмено во електронска форма, преку користење на каналите на комуникација утврдени во овие Општи услови, да и ја соопшти на Банката секоја промена којашто би можела да влијае на важноста на договорот. Доколку не го стори тоа, Банката може еднострано да го раскине договорот без отказан рок. Сите финансиски и други последици, настанати или кои можат да настанат заради неблаговремено известување за промените, паѓаат на товар на Корисникот.

#### Последици од раскинување на Рамковниот договор

246. Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка во mona е без надоместок за Корисникот, освен ако Рамковниот договор е на сила во период пократок од шест месеци, во кој случај тие надоместоците се во висина на вистински направените трошоци на Банката.

247. Во случај на раскинување на Рамковниот договор и затворање на платежната сметка согласно со која надоместоците за платежните услуги од Корисникот се пресметуваат или наплатуваат на редовна основа, Банката ги наплатува надоместоците во висина која е сразмерна на периодот до раскинување на договорот.

248. Доколку Корисникот надоместоците за платежните услуги ги платил однапред, Банката ќе му врати на Корисникот дел од износот на платените надоместоци кој е сразмерен на периодот од денот на раскинување на договорот до последниот ден на периодот за кој надоместокот е платен.

249. Со преносот на паричните средства на евиденциската сметка со посебна намена не престанува правото на сопственост над паричните средства на Корисникот.

#### Права на Банката

250. Банката може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со известување најмалку два месеци пред денот на раскинување на рамковниот договор. Доколку на платежната сметка има позитивно салдо да ги пренесе паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена и не смее да пресметува и наплатува било какви надоместоци за одржување на евиденциската сметка.

251. Банката има право во секое време да го раскине Рамковниот договор без отказан рок, со писмено известување до Корисникот, доколку Корисникот прекршува било која одредба од Рамковниот договор и доколку не ги почитува применливите позитивни законски и подзаконски прописи.

252. Корисникот и во двата претходно наведени случаи е должен во целост да ги подмири сите обврски кои произлегуваат од Рамковниот договор, настанати до денот на негово раскинување.

253. Рамковниот договор престанува да произведува правно дејство со денот на затворање на сметката во mona.



## ЛИЧНИ ПОДАТОЦИ, АЖУРИРАЊЕ, ДЕЛОВНА ТАЈНА

#### Обработка на личните податоци

254. Корисникот со склучување на Рамковниот договор се согласува Банката да ги собира и обработува неговите лични податоци со цел спроведување на одредбите на Рамковниот договор, согласно со Законот за заштита на личните податоци, подзаконските акти и применливите интерни акти на Банката.

255. Корисникот е запознаен и согласен за сите права и обврски согласно Законот за заштита на личните податоци и подзаконски акти, како и со информациите од Политика за приватност на mona објавена на [www.mona.com.mk](http://www.mona.com.mk).

256. Заради постапување при спречување, истрага и откривање на измами поврзани со платежните услуги Банката врши обработка на личните податоци без согласност на лицето кое е предмет на постапката.

257. Во случај кога Корисникот нема да ги сподели соодветните лични податоци со Банката, Банката нема да може да ги обезбеди нејзините платежни услуги на Корисникот.

258. Банката собира и обработува повеќе категории на лични податоци за Корисникот, како, во врска со платежните услуги што му ги обезбедува на Корисникот, а се обврзува да ги собира и обработува само потребните лични податоци за исполнување на целите за кои се собираат. Личните податоци кои ги обработува Банката се:

- Податоци за идентитетот и контакт: име, презиме, ЕМБГ, датум на раѓање, адреса на живеење, телефонски број, адреса на е-пошта, број на лична карта, број на патничка исправа, фотографија на клиент, доколку е применливо итн.;
- Податоци за состојбата на сметката/ите на Корисникот: информации за одливи и приливи од сметката, трошоци, даноци, долгови итн.;
- Податоци од Договорот: податоци кои се потребни за обезбедување на платежни услуги на Корисникот од страна на Банката;
- Податоци за однесувањето на Корисникот: како ги користи услугите од mona,;
- Технички податоци: уреди и технологија што ги користи Корисникот вклучувајќи на неговата IP адреса, податоци за мобилниот уред, координати, мобилна мрежа итн.;
- Податоци за комуникација: на кој начин Банката комуницира со Корисникот преку официјална и вербална комуникација;
- Други податоци во врска со начинот на користење на платежните услуги од страна на Корисникот;
- Податоци за согласност: секој вид на согласност или преференци дадени од Корисникот до Банката (вклучувајќи и податоци за преференци на Корисникот за начинот на комуникација со Банката).

259. Банката ги чува личните податоци за периодот додека трае деловниот однос со Корисникот и десет години од престанокот на деловниот однос со Корисникот, во согласност со Законот за спречување перење пари и финансирање на тероризам. При исполнување на обврските од Договорот Банката може да ги обелодени личните податоци на Корисникот на различни даватели и добавувачи на услуги на Банката на начин и согласно прописите за заштита на личните податоци.

260. Корисникот се согласува и ја овластува Банката да може да ги прикажува неговите лични податоци како и бројот на неговата платежна сметка во Банката на трети лица, со цел вршење плаќања кон трети лица преку mona.

261. За повеќе информации во врска со обработката на лични податоци од страна на Банката ве упатуваме на Политика за приватност на mona која е објавена на веб страната [www.mona.com.mk](http://www.mona.com.mk).

### **Обврска на Корисникот за ажурирање на податоците**

262. Корисникот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоците, промени поврзани со работењето со сметката, промена на сите други податоци кои Корисникот ги доставил при регистрирање во mona и склучувањето на Рамковниот договор или при нивно ажурирање, писмено да ја извести Банката веднаш, но не подоцна од 3 (три) дена од денот на настанувањето на промените.

263. Во случаите кога кај Корисникот се настанати суштински промени согласно претходниот став, Корисникот е должен да спроведе постапка за електронска идентификација во mona, согласно точка 12 од овие Општи услови и да потпише со електронски потпис апликацијата за ажурирање на клиент на Банката (физичко лице), а на барање на Банката да достави и дополнителна потребна документација согласно интерните процедури и актите на Банката.

264. Страните се согласни доколку дојде до промена на контакт податоците кои Корисникот ги доставил при регистрирање во mona и при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за ажурирање на Банката или дојде до промена на последните контакт податоци кои Корисникот ги доставил на Банката во mona, а за промената не ја известил Банката во рокот предвиден во овој член, секое известување поврзано со овие Општи услови од Банката до Корисникот ќе се смета за уредно доставено.

265. Поради потребата од ажурирање на документацијата во Банката, Корисникот е должен најмалку еднаш во текот на 24 месеци за кој ќе го извести Банката, да ги ажурира своите податоците преку mona и да достави на Банката соодветна документација по електронски пат, преку mona, согласно позитивните законски и подзаконски прописи за електронска идентификација и интерните акти на Банката.

266. Банката го задржува правото од Корисникот да побара да ја достави документацијата и во пократок рок од рокот утврден во претходниот став.

267. Доколку Корисникот не ја ажурира документацијата во роковите предвидени во овие Општи услови, сметката отворена во mona станува ограничена сметка преку која не може да се врши платен промет, а дебитната картичка врзана за таа сметка ќе биде блокирана за употреба, се до ажурирање на потребната документација.

268. Корисникот презема целосна одговорност за било какви финансиски и други последици и евентуалната штета која може да настане како резултат на непочитување на обврските за известување за настанати промени, како и како резултат на непочитување на обврските за ажурирање на податоците согласно овој член, при што Банката нема да сноси никаква одговорност.

### Банкарска и деловна тајна

269. Документите, податоците и/или информациите стекнати при вршењето на платежните услуги во mona и/или при спроведување на Рамковниот договор претставуваат банкарска односно деловна тајна согласно закон и Банката е должна да ги чува во тајност и со нив да постапува во согласност со одредбите од Законот за банките, Законот за платежни услуги и платни системи и други закони и прописи кои се применуваат на работењето на Банката.

270. Заради заштита на своите интереси, Корисникот е должен како строго доверливи да ги заштити и чува сите податоци поврзани со работењето со неговата платежна сметка во mona и услугите поврзани со истата што му ги обезбедува Банката.

271. Банката не одговара за било каква штета која може да настане за Корисникот како резултат на непочитувањето на обврските на Корисникот за чување на тајност.

272. Корисникот, со склучувањето на Рамковниот договор, слободно и изречно, ја изјавува својата волја и дава согласност на Банката да ги користи податоците кои се сметаат за деловна тајна како и сите документи, податоци и информации кои се стекнати при вршење на банкарски и други финансиски активности односно кои претставуваат банкарска тајна и да ги открива истите на трети лица со цел ажурирање на наплата, како и да ги открива истите на други трети лица во согласност со применливите закони.



## ПРАВНА ЗАШТИТА НА КОРИСНИКОТ

### Право на приговор до Банката

273. Корисникот е должен да врши редовен увид во промените на својата сметка отворена во mona. Корисникот треба да ги следи и контролира сите извршени трансакции. Доколку има спорни трансакции и доколку Корисникот смета дека Банката не се придржува до одредбите од Дел трети од Законот за платежни услуги и платни системи (кои се однесуваат на барања за информирање за платежни услуги) или Дел четврти од Законот (кои се однесуваат на правата и обврските во однос на давањето и користењето на платежни услуги), Корисникот има право да достави приговор до Банката на начинот и во роковите предвидени со овие Општи услови.

274. Корисникот може да поднесе приговор до Банката преку каналите на комуникација уредени во Глава 7 од овие Општи услови.

275. Банката ќе започне постапка за решавање на приговорот само доколку е поднесен во согласност со точка 280 и во рамките на предвидените рокови.

276. При поднесување на рекламација, Корисникот е должен да ги наведе основните податоци за спорната трансакција (датум, износ, примач/плаќач/трговец) и да ги достави сите релевантни документи кои Банката може да ги побара, како што се сметки, потврди (слипови) или друга поврзана кореспонденција.

277. Со исклучок на роковите утврдени во точка 206 и 207 од овие Општи услови, општиот рок за поднесување приговор за авторизирана платежна трансакција е 20 (дваесет) дена по завршувањето на месецот во кој трансакцијата е евидентирана (книжена) на сметката. Доколку Корисникот не поднесе приговор во овој рок, Банката ќе смета дека Корисникот е согласен со сите трансакции и трошоци наведени во месечниот извод.

278. Банката ќе му достави одговор на Корисникот во врска со поднесениот приговор по електронски пат на траен медиум (примарно преку електронска порака преку апликацијата mona, а воедно на е-пошта) во рок од 15 (петнаесет) работни дена од денот на приемот на приговорот.

279. Во исклучителни случаи, доколку Банката не е во можност да достави конечен одговор во овој рок поради причини кои се надвор од нејзина контрола, таа ќе го извести Корисникот за причините за доцнењето и ќе наведе краен рок за добивање на одговорот, кој не може да биде подолг од 35 (триесет и пет) работни дена од денот на приемот на приговорот.

280. За приговори кои се однесуваат на трансакции извршени со платежна картичка, за рокот и постапката за решавање можат да бидат примеливи и важечките правила на меѓународните картични организации (Mastercard), доколку поинаку не е уредено со применливите законски прописи на Република Северна Македонија, во зависност од природата на приговорот.

### **Поплака до НБРСМ**

281. Корисникот кој претходно поднел приговор до Банката во врска со платежните услуги кои ги користи преку mona и не е задоволен од конечниот одговор или не добил одговор во предвидениот рок, има право да поднесе поплака до НБРСМ, како надлежен орган за вршење надзор над работењето на Банката како давател на платежни услуги. Постапката се води согласно важечките законски и подзаконски прописи.

282. Одговорот на поплаката доставен од страна на НБРСМ не е обврзувачки за Банката како давател на платежни услуги, ниту има правно дејство во врска со правните односи меѓу Корисникот и Банката.

283. Поднесувањето поплака до НБРСМ не го исклучува или ограничува правото на Корисникот да поведе судски спор пред надлежен суд против Банката заради заштита на своите права.

### **Вонсудско решавање на спорови**

284. Договорните страни се согласни евентуалните спорови кои произлегуваат од овој Рамковен договор да се обидат да ги решат спогодбено.

285. Доколку спорот не може да се реши спогодбено, Корисникот има право да иницира вонсудска постапка за решавање на спорот преку медијација, во согласност со одредбите на Законот за медијација.

286. Постапката за медијација се иницира со поднесување на хартиено или електронско писмено барање до медијатор кој е наведен во Листата на медијатори, утврдена и објавена од страна на Комората на медијатори на Република Северна Македонија на нејзината официјална веб-страница: <https://www.kmrsm.org.mk/medijatori>.

287. Соодветниот образец за Барање за поведување на постапка за медијација е достапен на увид на [www.mona.com.mk](http://www.mona.com.mk).

288. Согласно законските одредби, по приемот на барањето, медијаторот закажува средба меѓу страните во рок од три работни дена. Постапката за медијација завршува во рок од 90 дена од денот на нејзиното започнување, независно од исходот.

289. Иницирањето и водењето на постапка за медијација, без оглед на нејзиниот исход, не го засега ниту го ограничува правото на Корисникот да поведе судска постапка за заштита на своите права пред стварно и месно надлежниот суд.



## ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

### Виша сила

290. Банката не одговара за прекин на услугите во mona при извршување на платниот промет и за последиците од настанатиот прекин, кој е надвор од контрола на Банката, односно кој е последица на виша сила и околности кои не можеле да бидат предвидени, спречени, отстранети или избегнати од страна на Банката.

291. Банката нема да одговара поради нефункционалност на mona и неможност да ги извршува работите од овие Општи услови во случаите кога настапиле објективни пречки за вршење на тие работи, а како такви особено се сметаат сите случаи и дејствија кои ја отежнуваат или оневозможуваат комуникацијата помеѓу Банката и Корисникот, а особено случаи и активности кои отежнуваат или оневозможуваат вршење на платен промет, причинети со виша сила, војна, немири, терористички акти, штрајкови, прекин на комуникациски врски, престанување на функционирање на платежните системи, како и сите други случаи и околности кои не може да се припишат во вина на Банката. Банката го задржува и правото на евентуални прекини во работењето на mona или на Банката предизвикани од технички причини без посебна најава.

### Меродавно право и решавање на спорови

292. На Рамковниот договор се применуваат исклучиво законите на Република Северна Македонија, а особено, но не ограничувајќи се на Законот за платежните услуги и платните системи, Законот за спречување на перење пари и финансирање на тероризам, Законот за заштита на личните податоци, Законот за заштита на потрошувачите, Законот за облигационите односи.

293. Страните се согласни дека Основниот граѓански суд Скопје ќе има исклучива надлежност за решавање на спорови помеѓу Страните кои произлегуваат од или во врска со Рамковниот договор.

### Влегување во сила

294. Овие Општи услови, вклучително и останатата документација од точка 1.4. кои се составен дел на Рамковниот договор влегуваат во сила од денот на потпишувањето на Рамковниот договор од страна на Корисникот по електронски пат во рамките на mona.

### Јазик и примероци

295. Овој Рамковен Договор ќе биде составен и потпишан на македонски јазик и во електронска форма, при што двете договорни страни ќе задржат потпишан примерок.