

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО И МОБИЛНО БАНКАРСТВО

1. Цел

Со Општите услови за користење на услугите на Електронско и Мобилно Банкарство се уредуваат основните и општите правила според кои коминтентите кои имаат отворено трансакциски сметки, кредитни и депозитни партии во Банката можат да ги користат услугите на Електронско и Мобилно Банкарство. Истите претставуваат составен дел од Договорот за Електронско и Мобилно Банкарство за сите Корисници.

2. Подрачје на примена

Општите услови за Електронско и Мобилно Банкарство (во понатамошниот текст Општи услови) се применуваат на односите помеѓу Банката, Корисникот и Овластените лица, кои се засноваат со потпишување на Договорот за користење на услугите за електронско и мобилно банкарство и останатата документација како и при засновање на односи помеѓу Банката, Корисникот и Овластените лица за користење на мобилно банкарство за физички лица за кое е аплицирано преку електронско банкарство за физички лица на Шпаркасе Банка, со прифаќање само на Општите услови.

3. Одговорности

Одговорна страна за постапување согласно наведениот документ која е воедно е и носител на Општите услови е Дирекцијата Канали за дистрибуција во чиј домен припаѓа Електронското и Мобилното Банкарство. Согласно овој документ одговорност сносат:

- Експозитурите на Банката во делот на комуникација со клиентите, продажбата на електронското и мобилното банкарство и комплетирање на целосната документација
- Дирекција за директни канали – поддршка за техничка поддршка за активирање на услугите за електронско и мобилно банкарство и издавање на средства за логирање и потпишување на платежни налози
- Дирекција за платен промет / Служба за домашен платен промет во делот на прием и обработка на налози, проверка на точност на податоците во примените налози и порамнување
- Дирекција за организација и ИТ во делот на одржување на системот за електронско банкарство
- Дирекција за кредитна и депозитна администрација кои со извршување на тековните активности допринесуваат за доставување на точни и навремени информации преку извештајните форми за следење во електронското банкарство.
- Клиентите на банката кои се корисници на услугите на електронското банкарство

4. Дефиниции

Одделни поими употребени во Општите услови, Договорот и останатите документи, кои го регулираат работењето преку Електронското и Мобилното Банкарство, го имаат следното значење:

Банка

Шпаркасе Банка Македонија АД Скопје.

Општи услови

Општи услови на Шпаркасе Банка Македонија АД Скопје за користење на услугите на Електронско и Мобилно Банкарство.

Услуги на Електронско и Мобилно Банкарство

Електронското и мобилно банкарство нудат пристап до услугите на Банката надвор од нејзините простории, користејќи информатичка технологија, телекомуникации и посебни сигурносни механизми. Овие услуги опфаќаат:

- Безготовински пренос на средства од денарски трансакциски сметки на Корисникот кон други трансакциски сметки учесници во платниот промет во земјата
- Безготовински пренос на средства во рамките на сопствените сметки на Корисникот во Банката – интерни налози
- Купопродажба на девизи (безготовински)
- Увид во состојбата, промените и изводот на сите сметки, кредитни и депозитни партии отворени на име на Корисникот во Банката
- Доставување на извод од денарска трансакциска и кредитни картички преку електронска пошта

Електронско Банкарство

Електронското Банкарство претставува сервисен центар на Банката преку кој се вршат услуги на електронско банкарство, односно електронско доставување на платни инструменти / налози за плаќање со електронски потпис и други информации помеѓу договорните страни преку Интернет.

Web апликација

Апликација базирана на интернет технологии, достапна за користење преку поддржани интернет прелистувачи, дефинирани во Корисничкото упатство и Општите услови. Со web апликацијата клиентите имаат можност за сигурен, брз и едноставен 24 часовен пристап до услугите за електронско банкарство на Банката.

Мобилен уред

Паметен телефон или таблет базиран на оперативните системи кои се поддржани од страна на мобилната апликација и истите се дефинирани во Општите услови и Корисничкото упатство за користење на мобилната апликација.

Корисник

Правно или физичко лице со кое Банката има склучено Договор за отварање и водење на сметка за вршење платен промет во земјата и/или со странство, на кое му се овозможува користење на услугите од Електронско и мобилно банкарство.

Договор

Договор за користење на услугите на системот за Електронското и Мобилно Банкарство склучен помеѓу Банката и Корисникот, со кој се регулираат меѓусебните права, обврски и одговорности кои произлегуваат од користењето на услугите на Електронско и Мобилното Банкарство.

Пристапница

Пристапница е образец кој се пополнува за користење на услугите на Електронско Банкарство на Банката.

Онлајн аплицирање

Можност за онлајн аплицирање за услугите на Електронско банкарство за физички лица преку претходна идентификација на клиентот и аплицирање за мобилно банкарство за физички лица преку апликацијата за електронско банкарство.

Продавница на мобилни апликации

Платформа во форма на дигитална дистрибуција на дигитален софтвер која обезбедува специфичен сет на функции, кои по дефиниција не го вклучуваат воедењето на самиот комјутер или уред. Апликациите се дизајнирани да работат на одредени уреди и се напишани за конкретен оперативен систем (како што се iOS, MacOS, Windows или Android). Преку продавницата на мобилни апликации корисникот може да прелистува, инсталира и деинсталира апликации кои се претходно објавени. Објавувањето на нова апликација во продавницата на мобилни апликации задолжително треба да помине низ процес на проверка и одобрување од страна на сопственикот на продавницата.

Листа на прифатливи продавници на мобилни апликации (application stores)

Банката како прифатливи ги назначува следните продавници за мобилни апликации каде ќе ги објавува постоечките и новите верзии кои се користат во Шпаркасе Банка Македонија АД Скопје:

- Google Play – платформа овозможена од Google Inc, наменета за мобилни уреди базирани на Android оперативен систем
- App Store – платформа овозможена од Apple Inc, наменета за мобилни уреди базирани на iOS оперативен систем

Мобилна апликација

Претставува апликација за мобилен уред базирана на листата на поддржани мобилни оперативни системи. Апликацијата може да се преземе од прифатливите продавници на мобилни апликации достапни на Интернет. Мобилната апликација на клиентите им овозможува сигурен, брз и едноставен 24 часовен пристап до услугите за мобилно банкарство на Банката.

Дополнително клиентите имаат можност да ги користат услугите за пристап до јавно достапни информации кои се однесуваат на услуги за наоѓање најблиска експозитура и/или банкомат, курсна листа, калкулатори и информации за новости поврзани со производите и услугите на Банката за физички лица.

Сметка

Сметка за денарски платен промет (денарска сметка) или сметка во странска валута (девизна сметка) која Корисникот ја има отворено во Банката, од која се извршуваат плаќањата преку Електронското или Мобилното Банкарство и која се задолжува за трошоците и надоместоците по основ на користењето на услугите согласно важечката Одлука за надоместоци (тарифи) за услуги кои ги врши Банката (доколку не е на друг начин регулирано со посебен договор).

Овластено лице за користење на услугите на електронското или мобилното банкарство (во понатамошниот текст: **Овластено лице)**

Физичко лице, кое Корисникот (носителот на сметка или управител) го овластува да располага со средствата од неговата сметка / сметки, или да извршува други работи поврзани со користење на услугите на Електронско и/или Мобилно Банкарство. Овластеното лице се наведува во Пристапницата врз основа на која Банката му одобрува користење на услугите на Електронското или Мобилното Банкарство.

Потписник на електронска порака

Овластено лице кое во име и за сметка на Корисникот ги потпишува електронските пораки, согласно овластувањата определени од страна на Корисникот.

Електронска порака

Низа податоци кои се пратени или примени по електронски пат, вклучувајќи и електронско разменување на податоци и електронска пошта.

Електронски потпис

Низа на податоци во електронски облик, кои се содржани или се логично поврзани со други податоци во електронски облик, преку кој се утврдува автентичност на податоците и идентитетот на потписникот.

Дигитален сертификат

Потврда во електронски облик со која се потврдува врската помеѓу податоците за проверка на електронски потпис со одредено лице, носителот на сертификатот и идентитетот на тоа лице.

Важечки дигитален сертификат

Дигитален сертификат издаден од Банката или од друг издавач на сертификати, прифатен од Банката, на кој не му е истечен рокот на важност и кој не е формално отповикан во системот на Банката.

Медиум за чување на дигитален сертификат – USB Токен

Сигурносен уред на кој се чува дигиталниот сертификат со кој се врши проверка на идентитетот, шифрирање на податоците и дигиталното потпишување на електронските пораки и налози.

Мобилен Токен

Софверска апликација за генерирање на еднократна лозинка за авторизација на платните инструменти и најава на апликацијата за Електронско и Мобилно Банкарство.

- На исклучив и единствен начин е поврзан со Корисникот.
- Содржи доволно информации за идентификација и автентикација на Корисникот и од него со сигурност може да се утврди Корисникот
- Содржи доволна информација за авторизација на плаќањата кои ги реализира со користење на услугите на електронско банкарство.

Еднократен код - С Токен

Еднократен код кој се генерира врз основа на барање (challenge request) од страна на корисникот и може да се користи за најава на апликацијата за Електронско Банкарство и за потпишување на платните инструменти. Овој код секогаш е единствен и неповторлив.

Активационен код

Комбинација од знаци (букви и бројки) кој ги добива Корисникот иницијално со цел креирање на тајна лозинка која во иднина ќе ја користи за најава на апликацијата за Електронско Банкарство. Активацискиот код може да се употреби само еднаш.

Корисничко име

Комбинација од знаци која Банката ја доделува на Корисникот или Овластеното лице, која го идентификува на единствен начин во рамките на системот на Електронско Банкарство.

Лозинка

Тајна комбинација од знаци која се користи за потврдување на идентитетот на Корисникот. Корисникот е должен да ја генерира откако ќе го внесе на активациониот код.

Електронски налог за плаќање

Налог за плаќање кој Корисникот или Овластеното лице го проследува до Банката во облик на електронска порака, и кој е во согласност со правилата одредени од страна на Корисникот, интернетите акти на Банката и важечката регулатива за извршување на платниот промет во земјата и/или со странство.

Термински план на Банката за Електронско и мобилно банкарство

Временски термини во кои се реализираат налозите за плаќање со тековен и иден пресметковен датум во интерниот и екстерниот систем на плаќање, усогласен со работното време на КИБС и МИПС, како и интерните акти на Банката кои го регулираат работното време. Терминскиот план за прием на налози за денарско и девизно работење е истакнат на интернет страната на Банката и веб страницата за електронското банкарство.

5. Услови за користење на Електронското и Мобилно Банкарство, издавање на дигитален сертификат, мобилен токен и наплата на провизија

5.1. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО

5.1.1. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО ЗА ФИЗИЧКИ ЛИЦА

За користење на услугите на Електронско, како и за користење на Мобилно Банкарство, Корисникот треба да има отворено трансакциска сметка во Банката.

Банката го одобрува користењето на услугите на електронското банкарство врз основа на следните уредно пополнети и потпишани документи:

- Пристапница за користење на услугите на Електронското Банкарство,
- Договор за користење на услугите на системот за Електронското банкарство,
- Образец за примопредавање на дигитален сертификат и токен,
- Формулар за регистрација за квалификуван сертификат (документот го издава КИБС)
- Претплатнички договор за квалификуван сертификат (документот го издава КИБС)
- Формата за онлајн аплицирање за Електронско Банкарство за физички лица

Со наведените документи, Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од Електронското банкарство.

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на Електронското Банкарство, без да ги наведе причините за својата одлука.

Банката може привремено или трајно да го отстрани секој Корисник на Електронско Банкарство, доколку:

1. Корисникот ги прекрши прописите на Општите правила за Електронско Банкарство;
2. Корисникот предизвикува сериозни проблеми во работењето на Електронското Банкарство и со тоа претставува сериозен ризик за системот.

По обработката на документите и потпишувањето на Договорот, Банката им доделува корисничко име и активационен код за генерирање на лозинка за пристап до Електронското банкарство на Корисникот. Корисниците кои аплицирале за вршење на трансакции преку Електронско Банкарство ќе добијат дигитален сертификат издаден во ЛРК на Банката или мобилен токен. Корисниците имаат можност од Листата на продавници на мобилни апликации профатливи за Банката да ја преземат Мобилната апликација и да ја инсталираат на својот мобилен уред. Корисниците кои сакаат да ги користат услугите за увид во состојбата и прометот на своите сметки, како и да реализираат трансакции преку апликацијата за мобилно банкарство потребно е да го регистрираат мобилниот уред и да ја активираат апликацијата за мобилно банкарство за користење на овие услуги во експозитурите на Банката или преку формата за онлајн аплицирање за Електронско и Мобилно банкарство.

Корисникот кој ќе врши трансакции од денарскиот платен промет мора да има важечки дигитален сертификат или мобилен токен за генерирање на еднократна лозинка.

Корисникот е должен на свој трошок да ги обезбеди следните технички услови за користење на услугата:

- Персонален компјутер со оперативен систем Windows, MAC, Linux
- Интернет пребарувач Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera
- Стабилна Интернет врска и Интернет пристап и инсталирана Java апликација
- Доколку за дигитално потпишување се користи дигитален сертификат на USB токен, потребно е персоналниот компјутер да има USB порта
- Пристап до Интернет

За користење на апликацијата за Мобилно банкарство потребно е да се обезбедат следните технички услови:

- Мобилен уред и/или таблет базиран на Android оперативен систем со минимална верзија 4.0.3 или мобилен уред базиран на iOS оперативен систем со минимална верзија
- Вграден дигитален фотоапарат во мобилниот уред и/или таблет
- Стабилен интернет пристап

5.1.2. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО ЗА ПРАВНИ ЛИЦА

За користење на услугите на Електронско Банкарство Корисникот треба да има отворено сметка во Банката.

Банката го одобрува користењето на услугите на електронското банкарство врз основа на следните уредно пополнети и потпишани документи:

- Пристапница за користење на услугите на Електронското Банкарство,
- Договор за користење на услугите на системот за Електронското банкарство,
- Образец за примопредавање на дигитален сертификат и токен,
- Формулар за регистрација за квалификуван сертификат (документот го издава КИБС)
- Претплатнички договор за квалификуван сертификат (документот го издава КИБС)
- Формата за онлајн аплицирање за Електронско Банкарство за физички лица

Со наведените документи, Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од Електронското банкарство, ги именува Овластените лица и го дефинира обемот и начинот на кој тие ќе ги извршуваат работите од Електронското банкарство во негово име и за негова сметка.

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на Електронското Банкарство, без да ги наведе причините за својата одлука.

Банката може привремено или трајно да го отстрани секој Корисник на Електронско Банкарство, доколку:

1. Кај Корисникот е воведена постапка за ликвидација или стечај;
2. Корисникот ги прекрши прописите на Општите правила за Електронско Банкарство;
3. Корисникот предизвикува сериозни проблеми во работењето на Електронското Банкарство и со тоа претставува сериозен ризик за системот.

По обработката на документите и потпишувањето на Договорот, Банката им доделува корисничко име и активационен код за генерирање на лозинка за пристап до Електронското банкарство на Корисникот. Корисниците кои аплицирале за вршење на трансакции преку Електронско Банкарство ќе добијат дигитален сертификат издаден во ЛРК на Банката.

Корисникот кои ќе врши трансакции од денарскиот платен промет, односно од платниот промет со странство мора да поседува важечки дигитален сертификат. Доколку не поседува дигитален сертификат истиот ќе му биде издаден од страна на Банката.

Корисникот е должен на свој трошок да ги обезбеди следните технички услови за користење на услугата:

- Персонален компјутер со оперативен систем Windows, MAC, Linux
- Интернет пребарувач Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera
- Стабилна Интернет врска и Интернет пристап и инсталирана Java апликација
- Доколку за дигитално потпишување се користи дигитален сертификат на USB токен, потребно е персоналниот компјутер да има USB порта
- Пристап до Интернет

5.2 КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

Услугите на Електронското и Мобилно Банкарство за увид во состојбата, промените и изводот на сметките, како и доставување на електронски налози за плаќање преку Електронското и Мобилно Банкарство на Корисникот ќе му бидат достапни 24 часа дневно, седум дена во неделата, освен во случај на прекин на системот за редовно одржување или надградба на системот.

Електронските налози за плаќање доставени преку Електронското и Мобилното Банкарство ќе се извршуваат според Терминскиот план за учесниците во платниот промет кој е важечки во моментот на извршување на трансакцијата и е истакнат на интернет страната на Банката.

Во случај на промена на Терминскиот план на МИПС системот на Народна банка на Република Македонија и Терминскиот план на КИБС Системот на Клириншката Куќа, Банката има право да го промени терминскиот план за Електронското и Мобилното Банкарство.

За прием и извршување на налозите во меѓународниот платен промет преку електронското банкарство Банката има пропишано Термински план кој е истакнат на веб страницата на Банката и електронското банкарство.

Банката се обврзува дека системот на Електронското и Мобилното Банкарство ќе биде расположлив 98% од времето во текот на една календарска година.

Услугите на Електронското и Мобилното Банкарство Корисникот може да ги користи првиот следен работен ден, по исполнувањето на сите пропишани услови, потпишување на договорите, пристапниците, пополнување на формуларите или дадена согласност со Општите услови за Електронско и Мобилно Банкарство, односно се што подразбира процедура за пристапување кон услугата електронско и мобилно банкарство. Наведеното правило се применува и при проширување или промена на услугите.

Услугата за купопродажба на девизи преку апликацијата за мобилно банкарство ќе се извршува согласно терминскиот план за Електронско и Мобилно Банкарство на Банката, согласно следниве лимити:

- Во работни денови за Банката од понеделник до сабота, согласно Терминскиот план за интерен клиринг – максимален износ на купопродажба 500 ЕУР во денарска противвредност

Банката го задржува дискреционото право Услугата за купопродажба на девизи преку Електронско и/или Мобилно Банкарство да биде привремено прекината.

5.2.1 Работни денови

Во смисла на овие Општи услови, работен ден е секој ден освен, недела и празници кои што се прогласени за неработни денови од страна на МИПС системот при дирекцијата за платни системи во НБРМ.

Започнување со работа во Електронското и Мобилно Банкарство е можно само во работни денови прогласени од страна на МИПС системот на Народна Банка на Република Македонија и сабота за интерни налози во рамките на Банката.

5.2.2 Работно време

Работното време е дефинирано во Терминскиот план за прием на налози во кое се дадени термините до кога може да се испрати налог со тековен датум и тоа согласно поединечен тип на реализација на налозите (КИБС, МИПС и интересен налог). После истекување на дадените термини во тековниот ден може да се доставуваат налози со иден датум.

5.2.3 Обработка на електронски налози за плаќање

Електронските налози за плаќање помеѓу учесниците и вршењето на останатите работи во Електронските налози се врши со соодветно пропишани електронски пораки. Електронските налози за плаќање ќе бидат обработени само ако ги исполнуваат следниве услови:

1. Електронскиот налог за плаќање треба да биде примен на пропишаниот начин за пренесување на електронски пораки кој го избрал Корисникот;
2. Електронскиот налог за плаќање треба да е во формат пропишан од Банката;
3. Електронскиот налог за плаќање треба да содржи податоци за проверка на автентичноста и неотповикливоста;
4. Електронскиот налог за плаќање треба да содржи податоци за проверка на неотповикливост;
5. Електронскиот налог за плаќање треба да пристигне во Банката во текот на работното време на системот за Електронско Банкарство за секој налог поединечно;
6. Податоците за сметка на налогодавач, сметка на налогопримач, цел на дознака, износ, шифра на плаќање, уплатна сметка, сметка на буџетски корисник, приходна шифра и програма, банка, кои се потребни за обработка на еден Електронскиот налог за плаќање, треба јасно да се содржани во електронската порака и
7. Да не постои забрана за работење на сметките или учесниците кои се вклучени во трансакцијата.

Во случај некој Електронскиот налог за плаќање да не може да се обработи од страна на системот за Електронско Банкарство, корисникот ќе биде известен преку соодветен извештај за следење на Статусот на налогот каде ќе биде објаснет и кодот односно причината за необработката. Корисникот има обврска тековно да го следи извештајот за Статусот на електронскиот налог за плаќање. Електронскиот налог за плаќање кој не може да се обработи нема да се уважи.

Електронските налози за плаќање, кои што се примени преку системот за Електронското Банкарство, ќе бидат реализирани само ако има доволно средства на сметката на Корисникот.

Под доволно покритие на сметката на Корисникот се подразбира состојбата на сметката зголемена за дозволеното дневно пречекорување и намалена за пропишаните дневни лимити од страна на Банката. Дневното пречекорување и дневните лимити се пропишани од страна на Банката.

Во случај на доставено решение за присилна наплата од сметка на клиент, под доволно покритие на сметката на Корисникот се подразбира состојбата дефинира погоре намалена за износот наведен во решението за присилна наплата.

Сметката може да биде блокирана за сите приливи, за сите одливи или за сите приливи и одливи. Блокирањето на сметката стапува на сила веднаш и за тоа му се соопштува на Корисникот во извештајна форма. Блокирањето на сметката предизвикува Електронските налози за плаќање кој ги доставува Корисникот преку системот за Електронско Банкарство да не бидат извршени.

5.2.4 Услови за започнување на користење на Електронско и Мобилно Банкарство

Сите клиенти на Банката кои сакаат да бидат корисници на Електронско и Мобилно Банкарство потребно е да ги исполнуваат следниве предуслови:

- Да имаат отворено трансакциска сметка во Банката;
- Корисникот да е солвентен и да не е блокиран;
- Да не е покрената стечајна или судска постапка против Корисникот;
- Да поднесат пополнета Пристапница за Електронско / Мобилно Банкарство во експозитурите на Банката, преку формата за онлајн аплицирање за Електронско Банкарство за физички лица или преку онлајн формата за аплицирање за Мобилно банкарство во апликацијата Електронско банкарство за физички лица;
- Да одберат еден од пакетите за Електронско Банкарство кои ги нуди Банката;
- Да имаат пристап до Интернет и да поседуваат Важечка e-mail адреса
- Постоечки корисник на Електронско банкарство за физички лица кој има можност за плаќање (Мобилен токен или дигитален сертификат) и онлајн аплицира за користење на Мобилно банкарство – ова важи исклучиво само за апликација и активација на апликацијата Мобилно банкарство.

5.3 ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА ДИГИТАЛНИ СЕРТИФИКАТИ

За сигурна размена на податоци помеѓу Банката и Корисникот се користат важечки дигитални сертификати издадени во ЛРК на Банката или од друг издавач на сертификати прифатен од Банката на кој не му е истечен рокот на важност или не е поништен и криптирана комуникација која подразбира компјутерски начин на менување на одредена датотека со користење на таен код, со што истата станува неразбирлива за лицата кои не се овластени да ја користат.

5.3.1 Дигитални сертификати издадени од Банката

Банката овозможува генерирање на дигитални сертификати во Локална Регистрациона канцеларија.

Генерирањето и подигањето на дигиталниот сертификат се врши лично од страна на Корисникот или Овластеното лице. Генерирањето и подигнувањето на дигиталниот сертификат може да се изврши и без лично присуство на Корисникот или Овластеното лице, врз основа на полномошно заверено на нотар или Формулар за комисионо генерирање на дигитален сертификат.

Дигиталните сертификати издадени во Локалната Регистрациона канцеларија на Банката и токениите за нивно чување смеат да се употребуваат само во Електронското банкарство на Шпаркасе Банка Македонија АД Скопје.

Банката го определува видот на токениот на кој се генерира и се чува дигиталниот сертификат. На барање на Банката Корисникот или Овластеното лице е должно веднаш да го предаде на Банката токениот - медиумот за чување на дигиталниот сертификат.

Рок на важност на дигиталните сертификати кои ги издава Банката е наведен во документот со кој се потврдува издавањето на дигиталниот сертификат.

Обновување на дигиталниот сертификат, по истекот на рокот на важност или на барање на сопственикот на дигиталниот сертификат, по можност, се врши на истиот токен - медиум.

5.3.2 Дигитални сертификати издадени од друг издавач на сертификати

Банката може да прифати единствено сертификати издадени од КИБС. Банката ќе објавува листа на издавачи чии сертификати ги прифаќа во случај да се смени ставот за прифатлив издавач.

Корисниците (правни и физички лица) кои ќе користат сертификати издадени од друг издавачи т.е. претходно издадени од КИБС без посредништво на Банката, се должни да го пријават сервисниот број на сертификатот во Локалната Регистрациона канцеларија на Банката, без приватниот клуч и да пополнат Пристапница за користење на услугите од Електронско Банкарство.

Банката строго препорачува дигиталните сертификати издадени од други издавачи да се чуваат и употребуваат само на токени - медиум од кој не можат да бидат копирани без користење на деструктивни методи (USB токен). Банката ќе ги прифаќа USB токени од марката GEMALTO и ALADDIN. Банката ќе објавува листа на марка на медиуми кои ги прифаќа во случај да се смени ставот за прифатлива марка на медиум.

Банката не превзема никаква одговорност во случај на проблеми кои може да произлезат од употреба на помалку сигурни медиуми за складирање на дигиталните сертификати.

5.3.3 Користење на дигиталните сертификати и токени

Дигиталниот сертификат е во лична сопственост на Корисникот и може да се користи за сите услуги од Електронското банкарство.

Ограничувањето или одземањето на овластувања за работа на Овластеното лице од страна на Корисникот (кај правните лица) не влијае на сопственоста над дигиталниот сертификат.

Секое Овластено лице може да има само еден дигитален сертификат пријавен за користење на Електронското банкарство.

Овластеното лице е должно медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат да го чува од уништување, оштетување, губење, неовластено користење и да го употребува во согласност со сигурносните стандарди. Во случај на уништување, оштетување или губење на медиумот, Банката наплатува како за издавање на нов сертификат.

Банката врши увид и проверка на исправноста на сертификатот во листата на отповикани сертификати на КИБС.

Банката ќе го смета пријавениот дигитален сертификат за отповикан од денот на неговото формално отповикување во системот КИБС.

Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да му додели нов активационен код за генерирање на лозинка или нов дигитален сертификат. За доделување на активациониот код или дигитален сертификат, Банката наплатува надомест согласно важечката Одлука за тарифата на надоместоци за услугите на Банката.

Банката има право и без одобрување да го отповика неговиот сертификат во сопствениот систем, доколку тој се наоѓа на листа на отповикани сертификати на неговиот издавач.

Клиентот е должен да го подигне дигиталниот сертификат во рок од 30 дена по поднесувањето на Пристапницата. Доколку клиентот не се јави во Банката за да го подигне во рок од 30 дена по поднесувањето на барањето, референтот од front office го известува клиентот по електронски пат дека предвидениот рок за подигнување на дигиталниот сертификат е изминат и дека Банката дозволува пролонгирање на рокот за дополнителни 30 дена. Доколку клиентот во периодот од 60 дена, не ја известува Банката за причината поради која не е во можност да го подигне сертификатот и истиот не го подигне, Банката комисијски носи одлука за поништување на дигиталниот сертификат. Поништувањето го реализира ЛРК согласно Протоколот за соработка потпишан помеѓу Банката и Клириншката Куќа.

За изработениот а неподигнат дигитален сертификат Банката има право да наплати соодветна провизија во висина на цената на дигиталниот сертификат согласно важечката Одлука за тарифата на надоместоци за услугите на Банката. За повторно активирање на корисничкото име, потребно е да се поднесе нова Пристапница.

5.3.4 Листа на прифатливи средства за автентикација

Шпаркасе Банка Македонија АД Скопје во моментот како прифатливи средства за автентикација ги смета следниве:

- USB токени од марката GEMALTO и ALADDIN
- дигиталните сертификати издадени од КИБС АД Скопје, тип на сертификат Верба К2 и Верба Про2
- мобилен токен за генерирање на еднократна лозинка
- апликација за мобилно банкарство

5.4. ИЗДАВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ НА МОБИЛЕН ТОКЕН И АПЛИКАЦИЈА ЗА МОБИЛНО БАНКАРСТВО

5.4.1 Издавање на Мобилен токен

Мобилен Токен е софтверска апликација за генерирање на еднократна лозинка која се употребува за најава на Електронското Банкарство и за авторизирање на платни налози. Апликацијата се инсталира на мобилниот телефон на Корисникот. За да се користи Мобилниот Токен првично Банката ќе испрати СМС порака на мобилниот телефон на Корисникот во кој ќе биде содржан линкот од каде што може да се симне апликацијата. Симнатата апликација е неактивна и потребно е да се внесе активационен код кој Корисникот ќе го добие од страна на Банката во два дела поради сигурносни причини: едната половина Корисникот ќе го добие на меил а другата на СМС порака.

5.4.2. Користење на Мобилен токен

Мобилен токен се користи како начин за најава на страната на Електронско Банкарство и како начин за потпишување на платните налози. При неговото користење се генерира единствена лозинка која е неповторлива и која може да се употреби еднократно.

5.4.3. Издавање на апликација за мобилно банкарство

Апликацијата за мобилно банкарство претставува апликација за мобилен уред базирана на листата на поддржани мобилни оперативни системи. Апликацијата се инсталира на мобилниот телефон и/или таблет на Корисникот од прифатливите продавници на мобилни апликации достапни на интернет. За да се користи апликацијата за мобилно банкарство потребно е да се креира ПИН код преку внесување на корисничко име и лозинка за еднократна употреба кои Корисникот ќе ги добие од страна на Банката во два дела поради сигурносни причини: едниот дел Корисникот ќе го добие на меил а другиот дел на СМС порака. Аплицирањето на услугата се врши со поднесување на Пристапница во експозитурите на Банката или електронски преку апликацијата за електронско банкарство за физички лица каде што клиентот со мобилен токен ја верификува нарачката и означува дека се согласува со Општите услови за Електронско и Мобилно Банкарство. По верификацијата Корисникот на СМС порака добива активациони код за кориснички профил а преку електронска пошта добива иницијална лозинка. Со внесување на двете компоненти во апликацијата на Мобилното банкарство Корисникот дефинира ПИН.

За аплицирањето за мобилно банкарство Банката наплатува соодветен надомест согласно важечката Одлука за надоместоци (тарифи) за услугите на Банката, важечка на денот на извршување на услугата. Наплатата се извршува со уплата од страна на корисникот или со директна наплата од трансакциската сметка на корисникот која се извршува од страна на Банката.

Во случај на апликација и активирање на услугата Мобилно банкарство преку апликацијата на електронско банкарство за физички лица, клиентот не потпишува Договор за користење на услугите за Електронско и Мобилно Банкарство за физичко лица и Простапница за електронско/мобилно банкарство за физички лица туку само ја дава својата согласност со Општите услови за Електронско и Мобилно Банкарство кои се достапни на линк даден во апликацијата на електронското банкарство и на web страната на Шпаркасе Банка АД Скопје.

5.4.4. Користење на апликација за мобилно банкарство

Апликацијата за мобилно банкарство се користи за пристап до услугите за мобилно банкарство на Банката, увид во состојбата и реализирање на трансакции од сметките на Корисникот во Банката. Дополнително клиентите имаат можност да ги користат јавно достапните информации кои се однесуваат на производи и услуги на Банката.

5.5 НЕСОВЕСНО ОДНЕСУВАЊЕ И ЗЛОУПОТРЕБА

За веродостојноста на Електронските налози за плаќање пратени од Корисникот, правото за испраќање кај Корисникот, кодирањето, содржината на примените пораки од пратените Електронски налози за плаќање и нивното навремено пристигнување во системот за Електронско и Мобилно Банкарство одговара Корисникот.

Во случај на губење или кражба на токенот на кој се чува дигиталниот сертификат, односно мобилниот уред на кој се наоѓа апликацијата за генерирање на еднократни лозинки и мобилната апликација, Корисникот или Овластеното лице е должно веднаш, без никакво одлагање, во најкраток можен рок, да ја извести Банката. Банката во најкраток можен рок привремено ќе го блокира соодветното корисничко име. По поднесување писмена изјава од страна на Корисникот или Овластеното лице, корисничкото име ќе биде деблокирано.

Доколку Корисникот или Овластеното лице го пронајде токенот на кој се чува дигиталниот сертификат по пријавувањето на неговото губење или кражба, должно е да го донесе во Банката на увид. Во случај на оштетување на токенот, постоечкиот сертификат ќе биде отповикан, а ќе биде издаден нов.

Банката не превзема никаква одговорност за евентуална штета која може да настане како последица од:

- губење или кражба на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат;
- губење или кражба на мобилниот уред регистриран за вршење на трансакции;
- користење на мобилна апликација на рутиран или jailbreak-иран мобилен уред или мобилен уред на кој на било каков начин е променета содржината на фабричкиот софтвер од трета страна различна од производителот на оперативниот систем или уредот;
- користење на апликацијата или други апликации преземени или инсталирани од извори кои не се на Листата на продавници на мобилни апликации;
- непридржување кон сигурносните препораки објавени и достапни на веб страната на Банката.

Договорот ќе биде раскинат без согласност на договорните страни во случите кога:

- ќе се раскине Договорот за отварање и водење на денарска сметка по видување склучен помеѓу банката и корисникот
- ќе се јават статусни промени кај корисникот кои условуваат укинување на сметката на корисникот или при промена на Овластеното лице
- не се почитуваат условите од Договорот за користење на услугите за електронско мобилно банкарство, Договорот за отварање и водење на денарска сметка по видување, Општите услови за користење на услугите во електронските сервиси на платниот промет во земјата и упатствата кои ги пропишува банката, вклучително и Општите услови за Електронско и Мобилно Банкарство.

5.6 НАПЛАТА НА НАДОМЕСТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

За користење на услугите на Електронското и/или Мобилното Банкарство, корисникот се согласува да плаќа надоместоци во согласност со Одлуката за надоместоци (тарифи) за услуги кои ги врши Шпаркесе Банка Македонија АД Скопје важечки на денот на извршување на услугата. Корисникот ја овластува Банката, без негова дополнителна согласност да воспоставува налози со кои ќе ги задолжи неговите сметки за износот на надоместоците.

5.7 ИЗМЕНИ И ДОПОЛНУВАЊА

Банката го задржува правото да врши промени во обемот и содржината на услугите од Електронското и мобилно банкарство, сигурносните механизми, Општи услови, Терминскиот план за учесниците во платниот промет во земјата, интерните акти за извршување на платниот промет со странство, Одлуката за тарифата на надоместоците за услугите на Банката и другите акти на деловната политика на Банката, корисничките упатства и другите документи кои ја регулираат работата на Електронското и мобилното банкарство.

За сите наведени промени Банката го известува Корисникот со објавување информација на изводот на неговата сметка или на интернет страницата на Електронското / Мобилното банкарство.

Со овозможувањето на 24 часовен пристап до услугите на Електронско и Мобилното Банкарство од страна на Банката, Корисникот се смета за уредно и навремено известен за сите промени, како на неговата сметка, така и за промените во работењето на Банката. Динамиката на следење на објавените информации, увидот на состојбата, промените и изводот на сметката се во целосна надлежност на Корисникот.

Доколку корисникот не се согласува со одредени промени во Електронското или Мобилното Банкарство може да испрати писмен приговор или да поднесе барање за раскинување на Договорот во рок од 15 дена од денот на објавување на информацијата, во спротивно се смета дека е согласен со предложените промени и истите во потполност ги прифаќа.

5.8 РЕКЛАМАЦИИ

За сите реализирани промени на една сметка во еден работен ден на крајот на денот се издава извод. Изводот содржи почетна состојба на сметката, износ и референца на пораките кои извршиле промена на сметката и завршна состојба на сметката.

Доколку во рок од 3 работни дена по издавањето на изводот, Банката не прими писмена рекламација на содржината на изводот, се смета дека Корисникот се согласува со состојбата на сметката.

При разгледувањето на рекламациите Корисникот е должен да соработува и да ги достави сите барани податоци во врска со работењето во системот за Електронско Банкарство

6. Завршни одредби

- 6.1. Општите услови за Електронско и Мобилно Банкарство се објавени на официјалната веб страна на Банката www.sparkasse.mk и се достапни во експозитурите на Банката.
- 6.2. Банката го задржува правото на измена и дополнување на Општите услови. Корисникот е согласен Банката да ги применува измените.
- 6.3. За сите спорови надлежен е месно надлежниот суд во Скопје.

7. Обрасци

Документот нема обрасци.