

Општи услови за Електронско банкарство

Со општите услови за користење на услугите на Електронско банкарство се уредуваат основите и општи правила според кои комитентите кои имаат отворено сметки во Банката можат да ги користат услугите на Електронско банкарство.

Овие општи услови се составен дел на Договорот за користење на услугите на Електронско банкарство за физички лица и Договорот за користење на услугите на Електронско банкарство за корпоративни клиенти и се достапни на официјалната интернет страна на Банката.

1. Дефиниции на поими

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

Банка

Шпаркасе Банка АД Скопје.

Општи услови

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

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 банкарство.

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 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).

Договор

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

Регистрациона форма

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

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.

Услуги на Електронско Банкарство

Електронското банкарство нудит 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 од девизни трансакциски сметки на Корисникот кон други трансакциски сметки учесници во платниот промет во странство;

- 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.

Софтверски решенија за пристап и користење на услугите на Електронското Банкарство

Корисникот може да пристапи до услугите на Електронското Банкарство со користење на софтверски решенија кои му се доделени од страна на Банката за користење под услови и обем кои се дадени во Договорот за користење на услугите на Електронско банкарство за физички лица и корпоративни клиенти, Општите услови, Тарифата на надоместоци за услугите на Банката, корисничките упатства и другите документи кои ја регулираат работата на Електронското банкарство. Пристапот до Електронското банкарство може да се врши преку Web базирано решение и решенија кои се наменети за мобилни уреди, кои во понатамошниот текст се означуваат скратено како Web апликација и Мобилна апликација, соодветно.

Под услуги на Електронско банкарство во понатамошниот текст се подразбира Web апликацијата и Мобилната апликација.

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.

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.

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.

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 Web 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 компјутер или уред. Апликациите се дизајнирани да работат на одредени уреди и се напишани за конкретен оперативен систем (како што се iOS, 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 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.

Овластено лице за користење на услугите на електронското за корпоративни клиенти на банката (во понатамошниот текст: **Овластено лице**)

Физичко лице, кое Корисникот го овластува да располага со средствата од неговата сметка / сметки, или да извршува други работи поврзани со користење на услугата Електронско Банкарство. Овластеното лице се наведува во Регистрационата форма врз основа на која Банката му одобрува користење на услугите на Електронското 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.

ЛРК

Локална регистрациона канцеларија на Банката каде се издаваат дигитални сертификати.

Мобилен токен

Софтверска апликација која Корисникот може да ја преземе на паметен мобилен телефон со соодветен оперативен систем која овозможува пристап на Корисникот до системот за електронско банкарство преку генерирање на динамички лозинки за автентификација и авторизација на податоците и идентитетот на потписникот.

Еднократен код од Мобилен токен

Еднократен код генериран од апликацијата Мобилен токен кој се користи за најава на Web апликацијата за електронско банкарство и еднократен код генериран од апликацијата Мобилен Токен преку претходно скенирање на QR код кој се користи за потпишување на платните инструменти.

Активационен код за Електронско банкарство

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.

Активационен код за Мобилно банкарство и Мобилен токен

Комбинација од бројки кој ги добива Корисникот со цел активација на апликацијата Мобилно банкарство и/или Мобилен токен. Активацискиот код може да се употреби само еднаш. Активациските кодови за овие апликации имаат рок на траење од 3 дена.

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 активациониот код.

Личен број - ПИН:

Тајна комбинација од цифри доделена од Банката на Корисникот во случај на користење дигитални сертификати или дефинирана од страна на Корисникот во случај на користење на мобилен токен која служи за потврдување на неговиот идентитет.

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, интерните акти на Банката и важечката регулатива за извршување на платниот промет во земјата и/или со странство.

Термински план на Банката за Електронско 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 интернет страната за Електронското Банкарство.

2. Услови за користење на Електронското Банкарство, издавање на дигитален сертификат, Мобилен токен и наплата на провизија

2.1. УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО

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

За користење на услугите на Електронско 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:

- Регистрациона форма за користење на услугите на Електронското Банкарство,
- Договор за користење на услугите на Електронско Банкарство за физички лица,
- 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 и го дефинира обемот и начинот на кој тој ќе ги извршува работите 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.
3. Згаснување на корисниците кои користат Електронско Банкарство со привилегија за преглед на трансакции (инфо пристап), а кои се немаат логирано ниту еднаш во предходните 6 месеци.

По обработката на документите и потпишувањето на Договорот, Банката им доделува:

1. Корисничко име и активациски код за активирање на услугата Електронско банкарство како и USB медиум за чување на дигитален сертификат, дигитален сертификат и ПИН - број или;
2. Корисничко име и активациски код за активирање на услугата Електронско банкарство или;
3. Корисничко име, активациски код за Електронското банкарство, пристап до апликација Мобилен токен и два активациски кодови за активација на апликацијата Мобилен токен или;

4. Корисничко име и два активациски кодови за активација на апликацијата Мобилно банкарство.

При првото приклучување на **Web апликацијата** користејќи **Мобилен Токен**, Корисникот се идентификува со корисничко име и активациски код при што Корисникот дефинира произволна лозинка позната само нему (која вклучува големи букви, мали букви, бројки и специјални знаци). За секоја следна најава Корисникот се идентификува со корисничко име и еднократна лозинка генерирана од Мобилен Токен.

За најава на Корисникот на Web апликацијата кој не користи **Мобилен Токен** ќе се идентификува со корисничко име и лозинка.

При првото приклучување на **Web апликацијата** со **USB токен** уред со дигитален сертификат, Корисникот се идентификува со важечки дигитален сертификат и ПИН - број доделен од Банката. За секоја следна најава Корисникот се најавува со важечки дигитален сертификат и мора да го внесе ПИН - бројот доделен од Банката.

За најава и користење на Web апликацијата со **инфо пристап**, Корисникот ќе се идентификува со корисничко име и лозинка.

За користење на апликацијата **Мобилен Токен**, Корисникот се најавува на мобилна апликација која може да ја симне од мобилните маркети Google Play Store или Apple App Store во зависност од типот на уредот кој го поседува. Банката му обезбедува на Корисникот корисничко име и иницијални активациски кодови кои на Корисникот ќе му бидат пратени на е-маил адресата и телефонскиот број со кој е регистриран за работа со Електронско Банкарство при неговата регистрација. При првото приклучување на Мобилен Токен апликацијата, Корисникот се идентификува со активациските кодови доделени при неговата регистрација, испратени до корисникот преку 2 (два) различни канали SMS и е-маил адреса наведени во регистрационата форма. При активација на апликацијата, Корисникот задолжително треба да внесе произволен ПИН-број кој се состои од минимум 4, а максимум 8 цифри, кој ќе му биде познат само нему. За секоја следна најава на Мобилниот Токен Корисникот мора да го внесе ПИН бројот.

За користење на Мобилната апликација - **Мобилно банкарство**, Корисникот се најавува на мобилна апликација која може да ја симне од мобилните маркети Google Play Store или Apple App Store во зависност од типот на уредот кој го поседува. При првото приклучување на Мобилната апликација, Корисникот се идентификува со активациски кодови кои на Корисникот ќе му бидат пратени на е-маил адресата и SMS на телефонскиот број со кој е регистриран за работа со електронско банкарство при неговата регистрација. При активација на профилот Корисникот задолжително треба да внесе произволен ПИН-број која вклучува минимум 4 (четири), максимум 8 (осум) цифри, кој ќе му биде познат само нему. За секоја следна најава на Мобилната апликација, Корисникот мора да внесе ПИН - број. ПИН - бројот (личниот број), односно автентификација на ПИН - бројот се доверливи податоци и Корисникот е должен да ги чува од откривање и злоупотреби на истите.

Корисникот може да аплицира за користење на Мобилно банкарство, во просториите на Банката, преку Web апликацијата на Електронското банкарство, или online преку Мобилната апликација. Корисникот е согласен дека на електронските документи и електронските пораки не може да им се оспорува полноважноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик, вклучително и на регистрацијата за користење на мобилната апликација, преку Електронското Банкарство.

Банката ќе го оневозможи пристапот после 3 (три) неточно внесени идентификациони податоци. Доколку Корисникот ги заборава или изгуби податоците за идентификација во пристапот на системот, должен е да побара од Банката да му бидат издадени нови, односно да побара да биде извршена редистрибуција на нови активациски кодови од страна на Банката.

Корисникот физичко лице е должен да ги почитува лимитите кои се утврдени од Банката за користење на услугите на Електронското банкарство преку Web апликацијата и Мобилната апликација, а кои лимити се поделени на лимити по трансакција, вкупни дневни лимити и вкупни месечни лимити.

Дневните и месечните лимити се кумулативни што значи дека за трансакциите извршени преку двата канали - Web апликацијата и Мобилната апликација има еден вкупен дневен и еден вкупен месечен лимит кој го опфаќа збирот од износот на трансакциите извршени во текот на денот, односно во текот на месецот и преку двата канала (Web апликацијата и Мобилната апликација). Доколку вкупниот збир од трансакциите извршени преку двата канала е поголем од кумулативниот

лимит, системот нема да дозволи да се изврши последната трансакција со која се надминува лимитот.

Во лимитите не спаѓаат трансакциите меѓу сметките кои се водат на Корисникот во Банката (само за сметките кои се регистрирани во Електронско и/или мобилно банкарство), купопродажбата на девизни средства како и трансакциите направени за плаќањата на обврски на Корисникот кон Банката за производи кои ги користи од Банката (кредити, депозити, кредитни картички) а согласно склучени договори и Тарифникот на услуги на Банката, а кои што можат да се платат по електронски пат.”

Лимити за физички лица	Лимит по трансакција на Web апликацијата и Мобилната апликација	Дневен лимит – кумулативен износ (Web апликацијата и Мобилната апликација)	Месечен лимит – кумулативен износ (Web апликацијата и Мобилната апликација)
Стандарден лимит	200.000 МКД	500.000 МКД	2.000.000 МКД

Табела бр.1: Лимити за физички лица на Web апликација и Мобилна апликација

Банката врз основа на проценката на ризиците врзани за информативната сигурност, го задржува правото да ја менува висината на стандардните лимити по трансакција, дневни и месечни лимити за плаќања преку апликациите за електронско банкарство за физички лица.

За направената измена на лимитите, Банката има обврска да го извести Корисникот преку испраќање на известување – Push нотификација на Мобилната апликација или преку известување испратено на Web апликацијата или преку СМС порака или преку известување испратено преку електронска пошта (е-маил) или преку писмо испратено на домашна адреса. По добиено писмено барање на Корисникот, Банката може да одобри и повисоки лимити од горенаведените стандардни лимити но не поголеми од максимално дозволените лимити дефинирани од страна на Банката. За висината на овие лимити, Корисникот може да се информира во било кое продажно место на Банката или преку Контакт центарот на Банката.

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

- Персонален компјутер со минимум Internet Explorer™ 11 и најнови верзии на Chrome или Mozilla Firefox™
- Интернет пристап (минимум 33.600 Kbps)
- JAVA скрипта - Најнова верзија на Java (само за Internet Explorer)
- Паметен уред со Android (минимум поддржана верзија 7) или iOS (поддржана верзија 8 за Мобилно банкарство и Мобилен Токен) оперативен систем и дигитална камера вградена во мобилниот уред.
- Доколку за дигитално потпишување се користи дигитален сертификат на USB токен, потребно е персоналниот компјутер да има USB порта.

На Корисникот му се достапни следниве услуги на Електронското банкарство на Банката:

- Преглед на состојба и промет на сметките (трансакциски сметки и депозити)
- Добивање на листа на трансакции за одреден период
- Преглед на состојба и промет на кредитни картички
- Преглед на состојба на кредитни партии
- Купопродажба на девизи
- Трансфери помеѓу сметки
- Трансфери кон однапред определени приматели
- Плаќања преку налози ПП30 и ПП50
- Плаќање на режиски трошоци
- Услуга “Сликај и плати”, можност за плаќање со сликање на податоци од ф-ри за режиски трошоци*
- Управување со оперативни лимити на дебитни и кредитни картички на физички лица
- Виртуелен финансиски советник (само преку Електронското банкарство)
- Календар на планирани приливи и трошоци (само преку Електронското банкарство)

- Нотификација за статус на плаќања и други известувања од Банката
- “Push” нотификации*
- Курсна листа
- Локатор на експозитури и банкомати
- Информативни пресметки - кредитен калкулатор и калкулатор на штедење

* Услугите означени со симболот (*) се достапни само преку Мобилната апликација.

2.1.2. 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:

- Регистрациона форма за користење на услугите на Електронското Банкарство,
- Договор за регулирање на меѓусебните права и обврски за користење на услугата за електронско банкарство за корпоративни клиенти,
- 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).

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.

Секоја измена, додавање или бришење на Овластено лице или менување на обемот и начинот на кој Овластените лица ќе ги извршуваат работите од Електронско банкарство се врши исклучиво преку достава на Регистрациона форма, потпишана од страна на Управителот на правното лице, во која се наведуваат и направените измени, а врз основа на која Банката ќе ги направи соодветните измени во систем.

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, секое овластено лице од страна на Корисникот, кое се здобило со право на користење на Системот за електронско банкарство, со пристап за извршување трансакции преку Електронското банкарство добива:

- Медиум за чување на дигиталниот сертификат доколку не поседува сопствен и/или
- Корисничко име и PIN (личен број) за веб клиенти.

Секое овластено лице од страна на Корисникот, кој се здобил со право на користење на Системот за Електронско банкарство, со пристап за следење на состојба, промени и изводи на сметките и производите во Банката добива:

- Корисничко име и лозинка за веб клиенти.

Доколку корисникот има пристап до Електронско банкарство кое е интегрирано со неговиот ERP (Enterprise resource planning) (SAP) систем добива и:

- Медиум за чување на дигиталниот сертификат кој е наменет и се користи единствено да се овозможи интеграција на ERP (SAP) систем на корисникот на услугата со Системот за електронско банкарство. Овој дигитален сертификат не се издава на овластено лице и со него не може да се располага со средствата од сметката;

- Корисничко име и лозинка (личен број) за инфо пристап.

Услугата Електронско банкарство ги предвидува следните нивоа на овластувања:

- Преглед на податоци
- Подготовка на налози
- Потпис на налозите.

Овластеното лице кое има право само на прегледување и прием на податоци, не може да ги потпишува налозите за трансфер на средства од сметката на Корисникот.

Овластеното лице кое има право да врши потпис на налозите, истовремено ги добива сите права при вршење на плаќањата.

Корисникот е должен да ги почитува лимитите кои се утврдени од Банката за користење на услугите на Електронското банкарство за правни лица. Стандардните лимити за плаќања во земјата преку Услугата за Електронското банкарство за правни лица се:

Лимити за правни лица	Стандардни Лимити		
	Лимит по трансакција	Дневен лимит	Месечен лимит
Мали и средни правни лица	10.000.000 МКД	30.000.000 МКД	100.000.000 МКД
Големи и интернационални правни лица	20.000.000 МКД	80.000.000 МКД	300.000.000 МКД

Табела бр.2: Лимити за правни лица за Електронско Банкарство

Во лимитите не спаѓаат трансакциите кои се со цел на дознака - исплата на плати на вработени од страна на Корисникот на услугата, трансакции меѓу сметките кои се водат на Корисникот на услуги во Банката (само за сметките кои се регистрирани во Електронско банкарство), купопродажбата на девизни средства како и трансакциите направени за плаќањата на обврски на Корисникот на услуги кон Банката за производи кои ги користи од Банката согласно склучени договори и Тарифникот на услуги за правни лица на Банката, а кои што можат да се платат по електронски пат.

Стандардните лимити (лимити по трансакција, дневен лимит и месечен лимит) се изразени во денари. Трансакциите во девизи се пресметуваат во дефинираните лимити во денари преку нивна конверзија користејќи го средниот курс на Народна банка на датумот на валута на трансакцијата.

Банката врз основа на проценката на ризиците врзани за информативната сигурност, го задржува правото да ја менува висината на стандардните лимити по трансакција, дневни и месечни лимити за плаќања преку Услугата за Електронско банкарство за правни лица,

За направената измена на лимитите, Банката има обврска да го извести Корисникот на услугата преку известување на изводите од трансакциската сметка или преку известување на официјалната интернет страна на Банката. По добиено писмено барање на Корисникот на услугата, Банката може да одобри и повисоки лимити од горенаведените стандардни лимити но не поголеми од максимално дозволените лимити дефинирани од страна на Банката.

Корисникот кој 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,
- Интернет пребарувач Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome,
- 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.

2.2. КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

Услугите на Електронското Банкарство за увид во состојбата, промените и изводот на сметките, како и доставување на електронски налози за плаќање преку Електронското на Корисникот ќе му бидат достапни 24 часа дневно, 7 (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 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 Северна Македонија и Терминскиот план на КИБС Системот на Клириншката Куќа, Банката има право да го промени терминскиот план за услугите на Електронското Банкарство.

За прием и извршување на налозите во меѓународниот платен промет преку услугите на Електронското Банкарство Банката има пропишано Термински план кој е истакнат на интернет страната на Банката и Електронското банкарство.

Услугите на Електронското Банкарство Корисникот може да ги користи првиот следен работен ден, по исполнувањето на сите пропишани услови, потпишување на договорите, регистрационите форми, пополнување на формуларите или дадена согласност со Општите услови за Електронско

Банкарство, односно се што подразбира процедура за пристапување кон услугите на Електронско Банкарство. Наведеното правило се применува и при проширување или промена на услугите.

Услугата за купопродажба на девизи преку Web и Мобилната апликацијата за физички лица ќе се извршува согласно терминскиот план за услугите на Електронско Банкарство на Банката, согласно следниве лимити:

- Во работни денови за Банката од понеделник до сабота, согласно Терминскиот план за интерен клиринг –минимален износ на купопродажба 1 ЕУР во денарска противвредност.

Банката го задржува дискреционото право Услугата за купопродажба на девизи преку Web апликацијата и/или Мобилната апликација да биде привремено прекината.

2.2.1 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 Народна банка на Република Северна Македонија.

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 Северна Македонија и сабота за интерни налози во рамките на Банката.

2.2.2 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 интерен налог). После истекување на дадените термини во тековниот ден може да се доставуваат налози со иден датум.

2.2.3 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 пристигне во Банката во текот на работното време на системот за Електронско Банкарство за секој налог поединечно;
2. 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 Електронски налог за плаќање, треба јасно да се содржани во електронската порака и
3. Да не постои забрана за работење на сметките или учесниците кои се вклучени во трансакцијата.

Во случај кога електронскиот налог за плаќање не може да се обработи од страна на системот за Електронско Банкарство, Корисникот ќе добие порака во самата апликација за истото. Корисникот има обврска тековно да го следи 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 покритие 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.

2.2.4 Услови за започнување на користење на Електронско Банкарство

Сите клиенти на Банката кои сакаат да бидат корисници на Електронско 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 Регистрациона форма за Електронско 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.

2.3. 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.

2.3.1. КИБС 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.

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.

Обновувањето на дигиталниот сертификат се врши во рок од 30 (триесет) дена пред истекот на рокот на важност или на барање на сопственикот на дигиталниот сертификат, по можност, на истиот медиум.

2.3.2. Дигитални сертификати издадени од друг издавач на сертификати

Банката може да прифати и сертификати издадени од други домашни или странски издавачи. Банката одлучува од кои институции ќе ги признава дигиталните сертификати.

Овластените лица кои ќе користат сертификати издадени од друг издавач се должни да ги пријават во Банката, без приватниот клуч / да ја достават e-мејл адресата со која е поврзан дигиталниот сертификат и да пополнат Регистрациона форма за користење на услугите од Електронско Банкарство.

Банката строго препорачува дигиталните сертификати издадени од други издавачи да се чуваат и употребуваат само на медиум од кој не можат да бидат копирани без користење на деструктивни методи (USB token, smart картичка и сл.).

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

Банката ќе објавува листа на марки на медиуми кои ги прифаќа во случај да се смени ставот за прифатлива марка на медиум.

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

2.3.3. 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 1 (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 на 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 3 (три) месеци по добивањето на известување дека истиот е изработен.

Доколку клиентот не го подигне дигиталниот сертификат во овој рок, 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 Регистрациона форма.

2.3.4. Листа на прифатливи средства за автентикација

Банката во моментот како прифатливи средства за автентикација ги смета следниве:

- Дигиталните сертификати издадени од КИБС АД Скопје, тип на сертификат Верба К2 и Верба Про2;
- Дигиталните сертификати издадени од Македонски Телеком АД Скопје;
- Дигитални сертификати издадени од Asseco SEE Македонија;
- Мобилен токен за генерирање на еднократна лозинка;
- Апликација за мобилно банкарство.

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

2.4.1. Издавање и користење на Мобилен токен

За сигурност на пристапот во системот, Банката на Корисникот му издава мобилна апликација Мобилен токен која Корисникот треба да ја инсталира на уред со соодветен оперативен систем, преку која се генерираат еднократни лозинки за пристап до Web апликацијата и потпишување на трансакциите.

Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да изврши редистрибуција на апликацијата Мобилен токен и да му додели нови активациски кодови.

2.4.2. Издавање на апликација за Мобилно банкарство

Аплицирањето на услугата се врши со поднесување на Регистрациона форма 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 активациски код за кориснички профил а преку електронска пошта добива иницијална лозинка. Со внесување на двете компоненти во апликацијата на Мобилното банкарство Корисникот дефинира ПИН.

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 Банкарство за физичко лица и Регистрациона форма за Електронско Банкарство за физички лица туку само ја дава својата согласност со Општите услови за Електронско Банкарство кои се достапни на линк даден во апликацијата на Електронското Банкарство и на интернет страната на Банката.

Аплицирањето за Мобилното банкарство може да се изврши и преку бесплатна online регистрација без посета на Експозитура. Потребно е да се преземе мобилната апликација од Google Play или Apple Store пришто задолжително се внесуваат последните 4 (четири) цифри од било која картичка издадена од Банката, како и ЕМБГ со цел да се изврши успешна регистрација на Мобилното банкарство.

Online аплицирањето за Мобилното банкарство овозможува бесплатно користење на Мобилната апликација со можност за:

1. Информативен пристап до трансакциските сметки (денарски и девизни), кредити, картички, депозити, локатор на банкомати и трговци;
2. Известувања за направени трансакции – нотификации за приливи/одливи од трансакциската сметка, како и за трансакциите направени со картичка.

2.5. 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.

Корисникот е должен да го чува уредот на кој е инсталирана апликацијата Мобилен токен / Мобилната апликација / медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат од уништување, оштетување, губење, неовластено користење и да го користи согласно упатството. Во случај на уништување, оштетување или губење на медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат, Банката наплатува надоместок за издавање на нов медиум на кој се чува дигиталниот сертификат согласно Тарифата за физички лица.

Доколку Корисникот дознае или се посомнева дека неговата тајна лозинка му е позната на неовластено лице или пак може да биде злоупотребена на било кој начин, должен е веднаш да ја промени тајната лозинка или доколку не е во можност самиот да го направи истото треба веднаш да ја извести Банката.

Ако Овластеното лице дознае или се посомнева дека неговиот ПИН број му е познат на неовластено лице или пак може да биде злоупотребен, должно е веднаш да пријави до Банката.

Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да му додели нов ПИН број или нов дигитален сертификат. За доделување нов ПИН број или генерирање нов сертификат на барање на корисникот, Банката наплатува надомест согласно важечката тарифа на надоместоци за услугите на банката.

Изгубен или украден медиум на кој се чува дигитален сертификат или Мобилен токен, Корисникот е должен веднаш да пријави во Банката или на телефон 02/15050 односно на е-мејл адреса MLnetbankingsMAK@sparkasse.mk и во рок од 10 (десет) дена писмено да го потврди или отфрли пријавеното губење или кражба.

По поднесување писмена пријава за губење или кражба од страна на корисникот, корисничкото име ќе биде блокирано.

По поднесување писмена пријава со која се отфрла губење или кражба од страна на Корисникот, корисничкото име ќе биде деблокирано.

Доколку корисникот го пронајде медиумот на кој се чува дигиталниот сертификат по пријавувањето на неговото губење или кражба, должен е да го донесе во Банката на увид. Во случај на оштетување на медиумот, постоечкиот сертификат ќе биде отповикан по што ќе биде издаден нов.

Налозите за плаќање кои се во постапка пред пријавата, а се подготвени и потпишани од страна на корисникот, банката ги третира како валидни.

За сите настанати трансакции преку системот за електронско банкарство во периодот од пријавувањето до моментот на пренесување на информацијата до процесниот центар, вклучувајќи и евентуална злоупотреба, Корисникот сноси целосна одговорност за причинета штета.

Банката не гарантира и превзема никаква одговорност за:

- Евентуалната штета која може да настане како последица на губење или кражба на уредот на кој е инсталирана Мобилната апликација и апликацијата Мобилен токен.
- За хардверот, софтверот и други средства кои Корисникот ги употребува при работа со Web и/или Мобилната апликација.
- Евентуални последици кои се настанати со неовластено или нестручно користење на опремата која ја употребува корисникот или трето лице.
- За проблеми во телекомуникациски и други услови кои ги овозможува трета страна.

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 интернетстраната 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 настанат 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.

2.6. НАПЛАТА НА НАДОМЕСТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГИТЕ

За користење на услугите на Електронското Банкарство, Корисникот се согласува да плаќа надоместоци во согласност со Тарифникот за услуги на физички и правни лица на Банката важечка 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.

3. 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, Тарифникот на услуги за физички и правни лица на Банката и другите акти на деловната политика на Банката, корисничките упатства и другите документи кои ја регулираат работата на услугите на Електронското Банкарство.

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

Со овозможувањето на 24 часовен пристап до услугите на Електронско 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.

Во случај на откажување на дел или сите услуги од Електронското банкарство, Корисникот е должен да поднесе и пополни Регистрациона форма до Банката и да ги подмири сите финансиски обврски кон Банката, настанати врз основа на користење на услугите од Електронското банкарство. Отказниот рок изнесува 30 (триесет) дена.

Доколку корисникот не се согласува со одредени промени во Електронското 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.

4. 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.

5. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

1. Општите услови за Електронско Банкарство се објавени на официјалната интернет страна на Банката, www.sparkasse.mk, и се достапни во експозитурите на Банката.
2. Банката го задржува правото на измена и дополнување на Општите услови. Корисникот е согласен Банката да ги применува измените.
3. За сите спорови надлежен е месно надлежниот суд во Скопје.