



**ИНФОРМАЦИЈА ЗА ЗАКОНОТ ЗА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ И ПЛАТНИ СИСТЕМИ
(во примена од 01.01.2023)**

Известување за клиенти со кои Капитал Банка има склучено Договори за отворање и водење на девизна/денарска трансакциска сметка

На ден 01.01.2023 година ќе започне да се применува новиот Закон за платежни услуги и платни системи (во понатамошен текст: ЗПУПС). Договорниот однос кој корисниците на платежни услуги го имаат воспоставено со Банката во периодот пред започнување со примена на ЗПУПС продолжува согласно склучените договори кои остануваат во важност и по започнувањето на примената на ЗПУПС и сите негови измени и дополнувања.

Согласно законската регулатива, Ве известуваме дека платежните услуги ќе се извршуваат согласно постојните договори и останати документи кои се составен дел на договорите и согласно одредбите на ЗПУПС и подзаконските акти на Народната банка на Република Северна Македонија. Банката со постојните корисници нема обврска да склучува нови рамковни договори согласно ЗПУПС, но на барање на постоен корисник на платежна услуга, по отпочнување на примена на Законот во рок не подолг од 30 дена од поднесеното барање, ќе склучи нов рамковен договор во форма и содржина согласно ЗПУПС.

Со оглед дека одредбите од ЗПУПС со кои се уредува содржината на рамковните договори се применуваат и за постојните корисници и се составен дел на постојните договори и истите ги дополнуваат и заменуваат договорните одредби од постојните договори, а согласно член 223 од ЗПУПС, во насока на Ваше запознавање и информирање се објавува содржината на одредбите на рамковниот договор согласно ЗПУПС, како што следи:

1. Давател на платежни услуги (во понатамошниот текст Банка)

Назив: Капитал Банка АД Скопје,
Седиште на улица: Никола Кљусев бр 1, 1000 Скопје
Матичен број: 5111056
Даночен број: 4030996254241
Број на сметка: 330080710000993
Свифт адреса: KAPBМК22
Веб-сајт: www.capitalbank.com.mk
Е-пошта: info@capitalbank.com.mk
Телефон за контакт: + 389 2 3102 528

Надлежен орган за надзор на Банката е **Народната банка на Република Северна Македонија.**

2. Платежни услуги

Банката како давател на платежни услуги ги овозможува следниве платежни услуги:

- 1) внесување и повлекување готовина на платежна сметка¹, како и сите активности поврзани со отворање, одржување и затворање на таа сметка;
- 2) извршување на платежни трансакции, вклучувајќи пренос на парични средства на платежна сметка кај Банката на Корисникот на платежни услуги или кај друг давател на платежни услуги:
 - а) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и
 - б) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.
- 3) извршување на платежни трансакции кај коишто паричните средства се обезбедени со кредитна линија за корисникот на платежни услуги:
 - а) извршување на платежни трансакции со платежни картички или слични телекомуникациски, дигитални или информатички уреди и

¹ До воспоставување на нов ЕРС 20.12.2023 ќе се применува терминот трансакциска сметка



- б) извршување на кредитни трансфери, вклучувајќи трајни налози.
- 4) издавање платни инструменти и/или прифаќање платежни трансакции;
- 5) парични дознаки;
- 6) услуги за иницирање на плаќања² и
- 7) услуги за давање информации за платежните сметки³.

Со цел инструкцијата со која се бара извршување на трансакција, во понатамошниот текст: платен налог, да биде правилно инициран и извршен, потребно е истата да биде комплетна и уредна.

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

Време на прием на платниот налог е моментот кога Банката го примила платниот налог, исправен, комплетен и уреден. Банката ја задолжува платежната сметка на плаќачот по приемот на платниот налог. Ако времето на прием на платниот налог е во неработен ден за давателот на платежната услуга на плаќачот, се смета дека платниот налог е примен следниот работен ден. Времето на прием на налог за пренос е дефинирано со Терминскиот план за извршување на платните трансакции, кој е составен дел на договорите и кој е достапен на веб-страницата на Банката. Банката може да го изврши налогот за пренос и по истекот на рокот за извршување на налогот за пренос утврден со Терминскиот план за извршување на платните трансакции доколку тоа е последица на дополнителна проверка на документација побарана согласно законска регулатива и не е одговорна за задоцнето извршување на налогот за пренос. Времето на прием и извршување на платните налози ќе бидат детално предвидени со подзаконски акт на НБРСМ согласно член 42, став 9, точка 2 од ЗПУПС.

Максималниот рок за извршување на платежните услуги е согласно Терминскиот план за извршување на платни трансакции во платен промет во земјата кој е достапен на веб-страницата на Банката или во согласност со терминскиот план за платниот промет со странство, достапен на веб-страницата на Банката.

Ограничување на трошењето при користењето на одреден платен инструмент:

Кога платниот инструмент се користи за давање на согласноста за извршување на платежната трансакција, Корисникот и Банката може да договорат ограничување на потрошениот износ за платежните трансакции кои се извршуваат преку тој платен инструмент. Ограничување на трошењето ќе биде детално предвидено со подзаконски акт на НБРСМ согласно член 42, став 9, точка 2 од ЗПУПС.

Користење на средства од платежната сметка со дебитна картичка:

Корисникот има право од Банката да побара да му издаде два или повеќе различни платежни брендови на платни инструменти засновани на картичка, под услов таквата услуга да се нуди од страна на Банката. Информациите за сите расположливи брендови на картички и нивните карактеристики, вклучително и за нивната функционалност, сигурносните карактеристики и трошоците поврзани со нив се ставени на располагање и јавно објавени на веб-страницата на Банката <https://www.capitalbank.com.mk/>.

3. Камати, надоместоци и девизни курсеви

Камата

² Во примена од 20.02.2024 година

³ Во примена од 20.02.2024 година



Банката пресметува и евидентира камата по каматни стапки, во рокови, на начин и метод на пресметка согласно договорните одредби, интерните акти на Банката и согласно законската регулатива.

Надоместоци

Почнувајќи од 01.01.2023 година, за промените во Одлуката за Тарифа на надоместоци за услугите коишто ги врши Банката (Тарифа), Банката го известува Корисникот најдоцна два месеци пред датумот на примена на измената. Корисникот на платежните услуги е должен да ја извести Банката дали ги прифаќа или не предложените измени пред датумот на примена на измените. Доколку Корисникот на платежните услуги пред датумот на примена на измените не ја извести Банката дека ги одбива истите, ќе се смета дека корисникот на платежни услуги ги прифатил предложените измени во Тарифата. Со подзаконскиот акт согласно член 65, став 3 од ЗПУПС ќе се пропише стандардизираната содржина и форма на извештајот за надоместоци.

Девизен курс

Банката врши купување или продавање на странски платежни средства (девизни) и ефективни странски пари (ефектива) по девизен курс кој е достапен преку мометално важечката последна курсна листа од тековниот ден, односно кој е договорен помеѓу корисникот и Банката. Целосната курсна листа која постојано се ажурира се објавува на веб страницата на Банката <https://www.capitalbank.com.mk/>.

Промените во висината на каматните стапки и девизниот курс ќе се применуваат веднаш и без претходно известување на Корисникот, под услов измената да се прави врз основа на менување на референтна каматна стапки или референтен девизен курс, за што веднаш ќе го извести Корисникот.

4. Комуникација меѓу Банката и Корисникот

За сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат при користење на услуги и производи од страна на Корисникот, Банката го известува Корисникот преку Изводот за состојба и промени на сметка.

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 во состојбата, промените и изводот на сметката се во целосна надлежност на Корисникот.

5. Заштита и корективни мерки

Корисникот на платежни услуги кој е овластен да го користи платниот инструмент, е должен да ги преземе сите разумни мерки за заштита на корисничките сигурносни обележја на платниот инструмент, да го користи платниот инструмент во согласност со договорните услови, како и да ја извести Банката веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент.

Во случај на постоење сомнеж, измама или сигурносни опасности, Банката ќе го извести Корисникот на податоците оставени за контакт од страна на Корисникот во Банката, на начин договорен за комуникација меѓу Корисникот и Банката, а во согласност со Законските прописи.

Ограничувања за користење на платен инструмент (право на Банката да го блокира платниот инструмент).

Кога платниот инструмент се користи за давање на согласноста за извршување на платежната трансакција, Корисникот и Банката може да договорат ограничување на потрошениот износ за платежните трансакции кои се извршуваат преку тој платен инструмент. Банката може да го блокира платниот инструмент, заради објективно оправдани причини предвидени со договорот при што го информира Корисникот, а доколку тоа не е можно, веднаш по блокирањето на



платниот инструмент да го информира Корисникот за блокирањето и за причините за тоа, на начин утврден со договорот, 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 по престанокот на причините на блокирањето.

Корисникот може да биде одговорен за надоместување на загубите произлезени од извршени неавторизирани платежни трансакции поради загубен или украден платен инструмент или злоупотреба на платниот инструмент до максимален износ од 1.200 денари или соодветната противвредност во други валути.

Постапката и барањето за одговорноста или ослободувањето на Корисникот од одговорност се врши согласно член 90 од ЗУПУС.

Начинот на кој и временскиот период во кој корисникот на платежни услуги ја известува Банката за секоја неавторизирана или неправилно иницирана или неправилно извршена платежна трансакција, како и одговорноста на Банката за неавторизираните платежни трансакции:

Доколку Банката изврши неавторизирана платежна или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот на платежни услуги има право да бара исправка во рок од 13 месеци од датумот на задолжување, а доколку Банката не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот на платежни услуги информациите за извршувањето на неавторизирана или неправилно извршената платежна трансакција согласно закон, Корисникот може да го поднесе известувањето во било кое време. Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, Банката на плаќачот ќе му го врати износот на неавторизираната платежна трансакција на плаќачот, веднаш по дознавањето за трансакцијата, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, освен ако Банката има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ да го пријави до соодветните надлежни органи на писмено.

Банката во случај да е одговорна за неавторизираната платежна трансакција, е должна да изврши и поврат на износите на сите надоместоци. Во случај на извршување на неавторизирана платежна трансакција, плаќачот има право на надоместок за претрпена штета од одговорниот давател на платежни услуги согласно Законот за облигационите односи.

Одговорност на Банката за неавторизирани платежни трансакции за неизвршување, неправилно извршување или задоцнето извршување на платежни трансакции, се утврдува согласно член 102, 103 и 104 од ЗУПУС. Банката не одговара за штета доколку штетата предизвикана од неизвршување на платежна трансакција е предизвикана од погрешно внесени податоци во налогот за пренос, како и доколку штетата е предизвикана од објективни причини кои се надвор од контрола на Банката.

Заштитата и корективните мерки ќе бидат детално предвидени со подзаконски акт на НБРСМ согласно член 42, став 9, точка 5, член 124 и 125 од ЗПУСП.

6. Измени и Раскинување на Договор

Постојните договори склучени со Корисниците се склучени на неопределено време, и секоја промена, како и постапката за раскинување на договорот ќе се врши согласно Општите услови и законската регулатива кои ќе стапат на сила на 01.01.2023.

За сите промени во Договорот и документите кои се негов составен дел, а кои се однесуваат на работењето со сметката и платежните услуги, Банката ќе го известува корисникот преку Изводот за состојба и промени од сметката, подигнат на шалтерите на Банката во хартиена форма или електронска форма, преку Интернет банкарство и/или на веб-страницата на Банката, два месеци пред настанување на промената.

Доколку Корисникот пред датумот на примена на промените не ја известува Банката дека не се согласува со направените промени, односно не поднесе барање за раскинување на Договорот, се смета дека Корисникот е согласен со промените и дека ги прифаќа во целост.



Корисникот во секој случај може да поднесе барање за раскинување на Договорот и да ја затвори платежната сметка со отказан рок, кој не може да биде подолг од 30 дена, само доколку ги има подмирено своите обврски со кој е задолжен и произлегуваат од користењето на било кој производ или услуга во Банката, сметката нема неизвршени платни налози за присилна наплата и доколку ги врати банкарските картички.

Раскинувањето на Договорот и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот. Во случај на раскинување на Договорот 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 е должна 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.

Банката има право еднострано да го раскине Договорот доколку Корисникот не се придржува кон одредбите на Договорот и Општите услови, со известување испратено до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинување на Договорот.

Известувањето за раскинување Банката може да го достави до Корисникот на хартија или на друг траен медиум, при што, како уредна се смета доставата извршена согласно последно ажурираните податоци на Корисникот во Банката. По истек на предвидениот рок, Банката ќе го раскине Договорот и ќе ја затвори платежната сметка, а доколку на платежната сметка има позитивно салдо, паричните средства ќе ги пренесе на евиденциска сметка со посебна намена. Со преносот на паричните средства на евиденциската сметка со посебна намена, не престанува правото на сопственост над паричните средства на Корисникот, вклучувајќи ги подоблиците на правото на сопственост и другите права што произлегуваат од сопственоста.

Банката ја затвора сметката на писмено барање на Корисникот или врз основа на одлуки на надлежни органи, согласно законските прописи, со што Договорот се смета за автоматски раскинат само доколку Корисникот нема други активни сметки или производи во Банката. Банката согласно закон ќе ја затвори сметката која нема салдо и промени во последните две години и нема неизвршени платни налози за присилна наплата, за што ќе го известува Корисникот. Доколку дојде до промена на статусот на Корисникот - потрошувач од резидент во нерезидент, во тој случај Банката ќе ги затвори сметките на резидентот и ќе изврши еднократен пренос на средствата од резидентната девизна сметка и/или денарска сметка на девизна и/или денарска сметка која Корисникот ќе ја отвори во Банката како нерезидент.

Постапката за Измени и Раскинување на Договор ќе бидат детално предвидени со подзаконски акт на НБРСМ согласно член 42, став 9, точка 1 од ЗПУПС.

7. Правна заштита

За сите спорови кои произлегуваат од договорот стварно и месно надлежен е Судот во Скопје и се применуваат законските прописи на Република Северна Македонија.

Корисникот на платежни услуги може да поднесе приговор до Банката кога смета дека Банката не се придржува кон договорните одредби. Банката ги решава приговорите од корисниците на платежните услуги согласно договорните одредби и/или согласно ЗПУПС. Банката на Корисникот на платежни услуги ќе му достави одговор во врска со приговорот во писмена форма или на друг траен медиум, во рок од 15 работни дена од денот на приемот на приговорот. Рокот за решавање на приговор (рекламација) за трансакција извршена со картичка го одредува Банката во согласност со правилата MasterCard Worldwide. Рекламациите во врска со платежните картички се поднесуваат на образец од Банката, на шалтерите на Банката означени за прием на рекламации по картички. Ако Банката не може да одговори во рокот од 15 дена поради причини кои се надвор од контрола на Банката, ќе го известува Корисникот на платежните услуги за доцнењето на одговорот со јасно наведување на причините и за рокот до кој Корисникот на платежни услуги ќе го добие одговорот, а кој не може да биде подолг од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.

Корисникот е должен да врши редовен увид во промените на сметките, да ги следи и контролира трансакциите веднаш по нивното извршување и сите рекламации да ги пријави во Банката веднаш без никакво одлагање, со оглед на тоа дека има обврска да подигне извод на крајот на секој изминат месец.



КАПИТАЛ БАНКА

ФИНАНСИСКА ИНОВАЦИЈА ■

Рекламации поднесени по истек на законски предвидениот рок од 13 месеци, Банката нема да ги земе предвид. Корисникот на платежна услуга може да поднесе приговор/рекламација до Банката на начин утврден во договорот и Општите услови. Банката во одговорот на приговорот (рекламацијата) ќе го извести Корисникот на платежните услуги за најмалку едно овластено лице или орган надлежен за вонсудската постапка за решавање на спорови во врска со правата и обврските кои произлегуваат од ЗПУПС. Корисникот кој претходно поднел приговор до Банката, има право на поднесување приговор до Надлежниот Орган – Народната банка на Република Северна Македонија со наоди за евентуални прекршувања на одредбите од ЗПУПС.

Условите и постапката за исправка на грешка кај платежните трансакции ќе бидат детално предвидени со подзаконски акт на НБРСМ согласно член 42, став 9, точка 5 од ЗПУПС.

КАПИТАЛ БАНКА

ул. „Никола Кљусев“ бр. 1, 1000 Скопје
Република Северна Македонија
тел.: +389 2 310 25 00, факс: +389 2 310 25 96
www.capitalbank.com.mk



CAPITAL BANK

Nikola Kljusev str., No 1, 1000 Skopje
Republic of North Macedonia
tel.: +389 2 310 25 00, fax: +389 2 310 25 96
www.capitalbank.com.mk