Општи услови за издавање и користење на Mastercard и Visa кредитни картички за правни лица на Комерцијална банка АД Скопје

Со Општите услови за издавање и користење на Mastercard и Visa кредитни картички за правни лица, се уредуваат основните и општите правила за издавање и користење на Mastercard и Visa кредитни картички за правни лица на Комерцијална банка АД Скопје. Посебните услови за издавање и користење на одделните видови Mastercard и Visa кредитни картички за правни лица се уредуваат со посебен Договор помеѓу Банката и Барателот.

1. Дефиниции

- ***Банка***-Комерцијална банка АД Скопје,
- ***Меѓународна платежна институција***-Mastercard® Worldwide; Visa International,
- ***Општи услови***-Општи услови на Комерцијална банка АД Скопје за издавање и користење на Mastercard и Visa кредитни картички на правни лица,
- ***Барател***-правно лице застапувано од законски застапник, кое поднесува барање за издавање на Visa или Mastercard кредитна картичка,
- ***Картичка***-Mastercard кредитна картичка, која Банката ја издава на Корисникот на картичката врз основа на поднесено барање од Барателот правно лице,
  Visa кредитна картичка, која Банката ја издава на Корисникот на картичката врз основа на поднесено барање од Барателот правно лице,
- ***Корисник на картичка***-физичко лице на кое Банката врз основа на Барање од законскиот застапник на Барателот му има издадено Mastercard или Visa картичка која гласи на име на Барателот и на која името и презимето на корисникот е втиснато на картичката Mastercard или Visa картичка,
- ***Сметка***-сметка на Барателот отворена кај Банката, која се задолжува/одобрува за износот на трансакциите, провизиите, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и дополнителните картички,
- ***Кредитен лимит***-вкупен износ на кредит, кој Банката го одобрува на Барателo, кој е на располагање на сметката на Барателот за сите трошоци кои настануваат со користење на картичката, и кој се обновува во зависност од видот на кредитната картичка,
- ***Плаќање***-вложување средства на сметка за подмирување на искористен кредитен лимит,
- ***Расположиво салдо на сметка***-расположиви средства (сопствените средства и неискористените средства од одобрениот кредитен лимит) намалени за резервирани средства за авторизирани, а неисккнижени трансакции,
- ***Дневен лимит***-износ на средства, број на трансакции и максимален износ на трансакција кои Корисникот на картичката може да ги користи дневно, во трговија, на Интернет или за подигнување на готовина,
- ***Периодични лимити***–износ на средства, број на трансакции и максимален износ на трансакција кои Корисникот на картичката може да ги користи во 7 дена, во трговија, на Интернет или за подигнување на готовина,
- ***Трошоци***-сите задолжувања за износот на трансакциите, провизиите, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето картичките;
- ***Банкомат***-електронски уред кој овозможува исплата и уплата на пари во готово, но и други услуги, без присуство на вработени од Банката,
- ***Продажно место***-трговец, кој има склучено Договор за продажба на стоки и услуги со наплата преку картички од програмата на Mastercard® International или Visa International,
- ***POS (Point of sale) терминал***-електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско спроведување на трансакции,
- ***Импринтер***-рачен уред инсталиран на продажни места кој служи за спроведување на трансакции;
- ***PIN (Personal identification number)***-таен личен идентификационен број на Корисникот на основната картичка, односно Корисникот на дополнителната картичка, кој служи како идентификација при користење на картичката на банкомат и **POS** терминал,
- ***Работен ден***-секој ден во кој Банката и финансиските институции во Република Северна Македонија работат и извршуваат финансиски операции,
- ***Договор***-договор кој се склучува помеѓу Банката и Барателот и со кој се уредуваат посебните услови и правила за издавање и користење на одделните видови на Mastercard® и Visa кредитни картички на правни лица,

- Гореспоменатите термини употребени во еднина, во Општите услови, Договорот и документацијата која е прилог кон него, можат да се употребат и во множина и во членувана форма, без притоа да го изгубат дефинираното значење.

2. Издавање на Mastercard и Visa кредитна картичка и одобрување на кредитен лимит

- Барателот ја гарантира точноста на наведените податоци во Барањето. Врз основа на поднесеното барање, Банката одлучува за издавање на картичката и за одобрување на кредитен лимит на Барателот. Висината на кредитниот лимит се одредува согласно интерните акти на Банката. Банката нема обврска да ја образложува донесената одлука. За обезбедување на навремено и целосно измирување на искористениот кредитен лимит, Корисникот доставува инструменти за обезбедување одредени согласно интерните акти на Банката,
- Картичката е сопственост на Банката и не е пренослива на друго лице. Рокот на важност на картичката е наведен на картичката. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот назначен на истата,
- По добивањето на картичката, Корисникот е должен да ја потпише картичката, при што потписот треба да биде идентичен со потписот на Барањето и пасошот. Корисникот на картичката го сноси целиот ризик и последиците во случај на непотпишување на картичката. Непотпишаната картичка е неважечка,
- Картичките и личните идентификациони броеви ги подигнува лично Корисникот на картичката, Барателот или овластено лице со писмено овластување од страна на Барателот на картичката,
- Барателот може да побара издавање на кредитна картичка за повеќе корисници,
- За сите трошоци кои настануваат со користењето на картичката се задолжува сметката на Барателот на картичката. Барателот на картичката може да го прекине правото на користење на картичката, за што е должен писмено да ја извести Банката и да ја врати картичката на корисникот пресечена. Во случај Барателот да не може да дојде до посед на картичка, постапката за прекинување на правото на користење на картичката се спроведува врз основа на писмениот допис, при што картичката се блокира и се оневозможува нејзино понатамошно користење.

3. Користење на картичката

- Картичката не е пренослива на други лица и може да ја користи исклучиво Корисникот на картичката чие име е втиснато на картичката,
- На барање на Барателот може да се дефинираат дневни лимити по картичка за трговија (на продажно место или преку интернет) и подигање на готовина од банкомат, при што овие лимити може да бидат поинакви од дневните лимити дефинирани од страна на Банката. Барање за промена на дневните лимити се доставува до Одделението за банкарски картички или самостојно преку Интернет банка и МБанка-Ко со овозможување на услугата администрирање на лимити,
- За плаќање на стоки и услуги и подигнување готовина од шалтер, Корисникот на картичката потпишува потврда за извршена трансакција (слип) на местото на трансакцијата, при што потписот мора да биде еднаков со потписот на картичката. Еден примерок од потврдата, Корисникот на картичката задржува за своја евиденција. Сите согледани неправилности на потврдата за извршена трансакција, корисникот ги оспорува непосредно при купувањето, односно користењето на услугата, пред потпишување на слипот,
- Корисникот е должен да ги чува сите документи во врска со плаќањата извршени со картичката најмалку 6 месеци. На прво барање на Банката, доколку за тоа се појави потреба должен е истите да ги достави до Банката,
- Корисникот на картичката е должен на барање на продавачот на стока, односно вршителот на услуга да се легитимира со лична карта, односно пасош,
- За проверка на идентитетот на Корисникот на картичката при користење на банкоматот, Корисникот употребува посебен личен идентификационен број (PIN), кој е единствен и таен. Личниот идентификационен број му го доделува Банката на Корисникот при издавање на картичката. PIN-от му е познат исклучиво на Корисникот на картичката и потребно е со истиот да се постапува строго доверливо и да не биде достапен за трети лица. PIN-от не смее да се запишува на картичката и никаква писмена трага за PIN-от не смее да биде доведена во врска со картичката,
- Во случај на губење или заборавање на PIN-от, Корисникот на картичката треба веднаш да се обрати во Банката за повторно издавање на PIN,
- Користењето на картичката се врши во рамки на расположивото салдо, односно во рамки на дневниот лимит. Корисникот не смее да ги надминува кредитниот и дневните лимити на употреба на картичката,
- Корисникот на картичката кој е овластен да ја користи картичката е должен:

-веднаш штом ќе ја добие картичката, да ги преземе сите разумни мерки за заштита на нејзините корисничките сигурносни обележја
-да ја користи картичката во согласност со договорните услови за нејзино издавање и користење
-да ја извести Банката, веднаш по добивање сознание за губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на картичката,

- Банката има право да ја блокира картичката од следниве причини:
  - сигурноста на картичката,
  - сомнеж за неавторизирано или измамничко користење на картичката или
  - значително зголемен ризик дека плаќачот нема да може да ги исполни своите парични обврски кон Банката кои произлегуваат по основ на користење на картичката.

3.**1 Информации и препораки за користење на картичка на Интернет**

- Сите Mastercard® и Visa кредитни и дебитни картички на Комерцијална банка може да се користат за вршење транскации преку интернет и се автоматски регистрирани за 3DES Secure заштита. 3DES Secure е меѓународен стандард за заштита на интернет-трансакции со картичка, насочен кон заштита од кражба на идентитетот на корисниците и заштита од злоупотреба на податоците од картичката (бројот на картичка, датумот на истекување и CVC/CVV2 кодот). Не е потребно регистрирање или поднесување барање до Банката. Сервисот се користи при купување од кој било компјутер, таблет или мобилен телефон.
  Доколку при купување на Интернет, системот (врз база на вештачка интелигенција) процени дека одредена трансакција е ризична или нестандардна за корисникот, Банката на корисникот ќе му прати СМС порака со верификациски код. Услов за испраќање на овој верификациски код е трансакциите да се направени на интернет продавници кои подржуваат 3DES Secure технологија. Корисникот на картичката треба да го внесе верификацискиот код на интернет-страницата со цел да се реализира плаќањето. Сите интернет-трансакции не се подложни на верификација преку СМС порака од Банката.3DES Secure протоколот кај Mastercard каричките се применува под името Mastercard SecureCode®, додека кај Visa картичките под името Visa Secure;
- При купување на интерент со картичка Корисникот треба да ги следи следните препораки на Банката за безбедно користење на картичките на интернет:
  - Купување од интернет-сајтови на проверени компании,
  - Купување од интернет-сајтови кои ја имаат ознаката Mastercard SecureCode® или Visa Secure. Интернет продавниците без оваа ознака го немаат 3D Secure стандардот и носат зголемени ризици од можна злоупотреба,
  - Никогаш да не го внесува ПИН кодот. При Интернет купување, продавачот најчесто ги бара следните податоци: име и презиме, адреса, број на картичката, код за валидација CVC или 3 digit value (на задниот дел од картичката) и рокот на важност на картичката,
  - Да се осигура дека интернет-страницата на која се внесуваат податоците од картичката е безбедна – (сликичка од клуч или заклучено катанче на долниот десен дел од екранот и проверете дали интернет-адресата започнува со https:// наместо со http://),
  - Да води евиденција за интернет-страниците од кои купува,
  - Да не користи јавен компјутер. Доколку сепак купува преку јавен компјутер, не го користи копчето „remember me“ (запамети ме) и да се одлогира откако ќе заврши со нарачката,
  - Никогаш да не испраќа податоци за картичка доколку лично не ја иницира нарачката,
  - Да ги провери условите за продажба и откажување на нарачката, бидејќи при меѓународни плаќања е можно да биде изложен на дополнителни царински и други трошоци,
  - Доколку ја откажува нарачката по плаќањето, задолжително да побара број со кој се потврдува откажувањето на нарачката, како би избегнале плаќање за веќе откажана нарачка,
  - Да побара телефонски број и е-пошта за контакт со продавачот и да ги запише,
  - Доколку Корисникот добие известување за дополнителна автентикација со еднократен код од 3DES Secure безбедносниот систем, истиот ќе му биде испратен во СМС порака на телефонскиот број што е пријавен во Банката. Откако ќе го добие овој верификациски код, потребна е задолжителна проверка на СМС пораката, односно увид на трговецот кон кој се врши плаќање, како и износот кој го плаќа. Доколку трговецот и износот од пораката се совпаѓаат со плаќањето, корисникот го внесува кодот во прозорецот кој ќе се отвори на интернет-страницата со цел да се реализира плаќањето,
  - При купување на Интернет Корисникот може дополнително да ги заштити трансакциите со интернет лимити. Лимитите се во согласност со потребите на Корисникот, а доколку дневниот лимит за број или износ е намален на 0, со тоа корисникот ќе ги оневозможи интернет трансакциите со картичката. Лимитите за број и износ на трансакции за интернет плаќања, исто како и оние за на

ПОС и на банкомат, Корисникот може да ги промени преку Интернет банка, мБанка, јавување на Контакт-центарот за поддршка на картички и на шалтерите на Банката.

4. Надоместоци и камати

- Сите надоместоци, провизии и камати поврзани со картичката се одредени со Одлуката за тарифата на надоместоци на Банката и Одлуката за каматни стапки на Банката. Истите се променливи согласно деловната политика на Банката и се достапни на web страната на Банката и на шалтерите на Банката,
- За износот на пресметаните надоместоци, провизии и камати се задолжува сметката на Барателот на картичката на основната картичка.

5. Известување на корисникот

- За промените на сметката, како и за сите други промени поврзани со работењето со картичката, Банката го известува Барателот на картичката преку месечен извод, кој на Барателот му го испраќа по пошта и/или во електронска форма (преку Интернет банка),
- За сите информации за изработена картичка или печатење на ПИН, за нови и за постојни корисници на картички Банката го известува клиентот преку СМС порака, Интернет банка.

6. Губење на картичката

- Барателот ги сноси сите законски последици и одговорност за евентуално неовластено користење на картичката,
- Корисникот е должен да се придржува на мерките за сигурност при користење на картичката (треба да ја потпише картичката, да го чува PIN-от во тајност одвоен од картичката и сл.),
- Корисникот на картичката е обврзан веднаш да го пријави губењето односно кражбата на картичката во Банката на телефон 02 3247-474, и истата пријава да ја потврди со итно поднесување писмена пријава до Централата на Банката - Одделение за банкарски картички или во другите организациони единици на Банката - експозитури и филијали,
- Во случај на губење или кражба на картичката, Корисникот на картичката не сноси финансиска одговорност за трошоците направени со картичката по иницијалната пријава за губењето или кражбата на картичката,
- Доколку Корисникот на картичката не ја почитува обврската за тајност или не се придржува кон мерките за сигурност при користење на картичката, одговорен е за секоја нејзина злоупотреба,
- После прием на писмена пријава за губењето или кражбата на картичката, Банката на корисникот ќе му издаде нова картичка. Трошоците околу пријавувањето на изгубена/украдена картичка, издавање нова картичка поради оштетување на истата, и/или издавање на PIN после губењето или кражбата, паѓаат на терет на Корисникот на картичката, во согласност со Одлуката за Тарифата на надоместоци на Банката,
- Доколку Корисникот ја најде картичката после пријавата на губењето односно кражбата, не смее да ја користи истата туку е должен истата да ја пресече и достави до Банката. Трошоците направени со користење на пронајдената неважечка картичка се книжат на товар на сметката на Корисникот на картичката.

7. Рекламации

- Банката не презема никаква одговорност за квалитетот и количината на производите односно услугите купени со картичката,
- Рекламациите во врска со квалитетот и количината на производите односно услугите купени со картичката Корисникот е должен да ги решава на продажното место,
- Барателот е должен да ги подмири вкупните трошоци по сметка без оглед на рекламациите,
- Доколку Корисникот на картичката смета дека некои од трошоците се погрешно пресметани и прокнижени, или дека не му припаѓаат, може да се обрати до Банката поднесувајќи ги сметките и сите останати релевантни документи кои Банката може да ги побара,
- Барателот ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку платежните трансакции настанале поради постапување со намера за измама од страна на корисникот или поради неисполнување, со намера или крајно невнимание, на една или повеќе обврски на плаќачот во точка 3, став 7 од овие општи услови,
- Барателот е должен да врши редовен увид во промените на сметките, да ги следи и контролира трансакциите веднаш по нивното извршување,

- Рокот на поднесување рекламации е 20 (дваесет) дена по завршување на месецот во кој е книжена трансакцијата. Во спротивно Банката ќе смета дека Корисникот на основната картичка е согласен во вкупните трошоци наведени во изводот,
- Барателот може да поднесе приговор/рекламација до Банката на еден од следниве начини и тоа лично во Централата, филијала или експозитура на Банката или преку Интернет банка,
- При поднесување на рекламација Корисникот ги наведува основни податоци за спорната трансакција и ги поднесува сметките, слиповите и сите останати релевантни документи кои Банката може да ги побара,
- Банката е должна на Корисникот да му даде одговор во рок од 15 (петнаесет) работни дена од денот на прием на рекламација, односно 35 дена доколку причината е надвор од контрола на Банката и за истотот се известува корисникот на картичката. Рокот за решавање на приговор (рекламација) за трансакција извршена со картичка го одредува Банката во согласност со правилата MasterCard и Visa. Рекламациите во врска со платежните картички се поднесуваат на образец од Банката, на шалтерите на Банката означени за прием на рекламации по картички,
- Доколку Банката утврди дека рекламацијата е оправдана ќе ја одобри сметката на Барателот на на картичка, а во случај на неоправдани рекламации барателот ги сноси сите трошоци кои произлегуваат од постапката за рекламација, како и надомест согласно Одлуката за тарифата на надоместоци за услугите на Банката,
- Барателот кој претходно поднел приговор до Банката, има право на поднесување приговор до Надлежниот орган – НБРСМ со наоди за евентуални прекршувања на одредбите од ЗПУПС,
- Доколку Банката изврши неавторизирана платежна трансакција или неправилно изврши платежна трансакција, Корисникот има право на исправка со поднесување известување најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување,
- Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува Банката во согласност со правилата на Mastercard® International и Visa,
- Согласно правилата на Mastercard максималниот број на рекламирани трансакции по картичка се 15 трансакции,
- Согласно правилата на Visa максималниот број на рекламирани трансакции по картичка се 35 трансакции.

8. Останати одредби

- Општите услови се составен дел на Барањето и Договорот за Mastercard или Visa кредитна картичка,
- Со потпишување на Барањето, Барателот на картичката потврдува дека е запознаен со Општите услови и дека во целост се согласува со нив и со правните дејства кои произлегуваат од истите,
- Одредбите се однесуваат на Корисникот на основната картичка, како и на секој Корисник на дополнителна картичка,
- Банката не сноси никаква одговорност ако Корисникот на картичката не може да ја употреби картичката во следните ситуации кои се надвор од контрола на Банката:
  - технички проблеми со опрема, систем, телекомуникации и струја,
  - штрајк или други вонредни околности,
  - кога картичката е заробена на продажно место или на банкомат и истата е оштетена,
  - кога од било која причина продажното место, банка или банкомат не ја прифаќа картичката,
  - доколку постојат ограничувања од страна на меѓународната платежна институција за реализација на трансакциите,
- Банката и Меѓународната платежна институција го задржуваат правото за воведување на дополнителни привилегии/услуги за корисниците на картички, како и за времено или целосно укинување на истите без претходна најава и согласност од Корисникот. Доколку се работи за привилегија/услуга која е овозможена од Меѓународната платежна институција, Банката не сноси никаква одговорност за исполнување истата. Сите привилегии/услуги за корисниците на картички, вклучувајќи ги и нивните промени, ќе бидат објавени на интернет страната на Банката,
- Банката го задржува правото за промена на правилата и условите за работа со картичката, предвидени со Договорот, Општите услови како и Тарифата за надомест на услуги на Комерцијална банка АД и Одлуката за каматни стапки на Комерцијална Банка АД согласно со деловната политика на Банката. За овие промени или дополнувања ќе го известува корисникот преку web страната на Банката, или преку изводот за сметка,
- Секое користење на картичката спротивно на горенаведените одредби, повлекува автоматско одземање на основната и дополнителните картички, преземање на мерки согласно законските прописи, а целокупната материјална штета заедно со каматите ја сноси Барателот на картичката.

[1] За се што не е уредено во овие Општи услови, ќе се применува Законот за платежни услуги и платни системи https://www.nbrm.mk/ns-newsarticle-zakon-za-platezni-uslugi-i-platni-sistemi.nspx, и останатата релевантна законска и подзаконска регулатива