



## Општи услови за издавање и користење Visa Electron дебитни картички за физички лица на ТТК Банка АД Скопје

Со Општите услови за издавање и користење на дебитни картички за физички лица, се уредуваат основните и општите правила за издавање и користење Visa Electron дебитни картички за физички лица на ТТК Банка АД Скопје. Посебните услови за издавање и користење на одделните видови дебитни картички за физички лица се уредуваат со посебен договор помеѓу Банката и корисникот.

### 1. Дефиниции

- Општи услови - општи правила и услови за издавање и користење дебитна картичка на ТТК Банка АД Скопје.
- Банка - ТТК Банка АД Скопје.
- Основна картичка - Visa Electron картичка, која Банката ја издава на корисникот на картичката, сопственик на сметката.
- Дополнителна картичка - картичка, која на барање и со овластување од корисникот на основната картичката се издава на дополнителен корисник на картичката и ги користи средствата од сметката на корисникот на основната картичка.
- Корисник на картичка - физичко лице на кое Банката му има издадено Visa Electron картичка и чие име е напишано на картичката.
- Корисник на основна картичка - корисник на картичката, сопственик на сметката, кој одговара за трошоците кои настануваат со користење на картичката.
- Корисник на дополнителна картичка - корисник на картичката на кој му е издадена дополнителна картичка на барање и со овластување од корисникот на основната картичка.
- Трансакциска сметка - денарска трансакциска сметка на корисникот на основната картичка отворена кај Банката, која се задолжува/одобува за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и на дополнителните Visa Electron картички во Р. Македонија и надвор од Р. Македонија.
- Распожливото салдо на трансакциска сметка – расположливите средства (сопствените средства и средствата од дозволеното премеркување) намалени за резервирани средства (за авторизирани а неискожени трансакции и трајни налози за наплата на побарувања на Банката).
- Дневен лимит - износ на средствата, број на трансакции и максимален износ на трансакции кои корисникот на картичката може да ги користи дневно, во трговија или за поднижување на готовина.
- Трговија - сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, членарините, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и на дополнителните картички.
- Банкомат - електронски уред кој овозможува исплата на пари во готово, но и други услуги, без присуство на вработените од Банката.
- Продажно место - трговец кој има склучено договор за продажба на стоки и услуги со наплата преку картички од програмата на Visa International, со ТТК Банка или од програмата на други домашни банки со кои Банката има склучено мултиалтернатен договор.
- POS – терминал - електронски уред инсталиран на продажни места или банкарски шалтери кој служи за електронско спроведување трансакции.
- PIN (Personal Identification Number) - таен личен идентификациони 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 Р. Македонија работат и извршуваат финансиски операции.
- (Термините употребени во еднина може да се употребат и во множина и во членувана форма, без притоа да го изгубат дефинираното значење.)

### 2. Издавање картичка

Картричката е сопственост на ТТК Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка). Картричката може да се издаде на секое деловно способно физичко лице кое ги исполнува условите за добивање дебитна картичка, а кое е државјанин на Р. Македонија, како и на физичко лице кое не е државјанин на Р. Македонија, а има лична карта со продолжен или постојан престој во Р. Македонија. Подносителот на барањето мора да има отворено или да отвори трансакциска сметка во Банката. За сите трансакции настанати со картичката/ите (во Р. Македонија или надвор од Р. Македонија) се задолжува трансакциската сметка. Подносителот на барањето предава во Банката пополнета и потпишана апликација за издавање дебитна картичка. Подносителот на барањето се согласува Банката да ги провери сите податоци наведени во апликацијата, како и да прибави евентуално потребни дополнителни информации за него. Банката одлучува за издавање на картичката, без обврска на подносителот на барањето да му даде образложение. Доколку подносителот на барањето се откаже од издавањето на картичката во период по одобрување на барањето и изработка на картичката, должен е да ги надомести на Банката сите трошоци кои настануваат во постапката за издавање картичка. Корисникот на картичката е должен по приеми на картичката истата веднаш да ја потпише со хемиско пенкало на задната страна, при што потписот треба да биде идентичен со потписот на апликацијата, трансакциската сметка и на пасошот. Корисникот на картичката го сноси целиот ризик и последиците во случај на непотпишување на картичката. Рокот на важност на картичката е наведен на картичката. Корисникот може да ја користи картичката само во периодот назначен на истата. Одлуката за издавање на картичката и давање на користење на истата донесува Банката и притоа не е обврзана да ги образложува своите одлуки на подносителот на барањето.

### 3. Дополнителна картичка

На барање и со овластување од корисникот на основната картичка, Банката може да одобри издавање дополнителна картичка, под услов корисникот на дополнителната картичка да е овластен за располагање со средствата на трансакциската сметка. Корисникот на основната картичка може да побарва издавање на наплата на сите دستасани, а неоплатени трошоци, кои може да настанат на трансакциската сметка со физичко лице кое не е државјанин на Р. Македонија и има лична карта со продолжен или постојан престој во Р. Македонија. За сите трошоци кои настануваат со користењето на основната и дополнителната картичка се задолжува трансакциската тековна сметка на корисникот на основната картичка. Корисникот на основната картичка може да го отповола овластувањето и да го прекине правото на користење дополнителна картичка, за што е должен писмено да ја извести Банката и да ја врати дополнителната картичка пресечена. Во случај корисникот на основната картичка не може да дојде до посед на дополнителната картичка, постапката за прекинување на правото на користење на дополнителната картичка се спроведува врз основа на писмен допис, при што картичката се блокира и се оневозможува нејзино понатамошно користење.

### 4. Обновување на картичката

Ако корисникот на картичката се придржува на Општите услови, а не го откаже обновувањето на картичката најмалку 45 дена пред истекот на рокот на важност на картичката, картичката автоматски ќе биде обновена и не е потребно да се доставува барање за нејзино обновување. Корисникот на картичката е должен да води грижа за нејзинот датум на важнење. Доколку не добие известување за обновена картичка во крајот на месецот кој е назначен како краен рок на важност, должен е да се обрати до Банката. Корисникот е должен да ја врати или да ја уништи (пресече) старата картичка. За износот на годишната членарина за основната и за дополнителните картички се задолжува трансакциската сметка на корисникот на основната картичка.

### 5. Користење на картичката

Картричката не е пренослива на други лица и може да ја користи исклучиво корисникот на картичката чие име е впишано на картичката. Корисникот на Visa Electron картичката не ја употребува картичката за безготовинско плаќање на производи и услуги на сите продажни места во Р. Македонија и во странство, кои имаат Visa Electron ознаки. Картричката може да се користи и за поднижување готовина во домашна валута (или во друга странска валута) на сите банкомати и кај сите банки во Р. Македонија и во странство, кои имаат Visa Electron ознаки. Користењето на картичката во странство подлежи на Законот за девизно работење и на други прописи кои го регулираат девизното работење. При користење на картичката на банкомат, корисникот се идентификува со PIN, а на POS терминал се идентификува со PIN или потпис, кој треба да биде идентичен со потписот на картичката. Корисникот на картичката задолжува еден примерок од податката за купопродајна за своја евиденција. Корисникот ги оспорува сите согледани неправилности на податката за извршена трансакција непосредно при купувањето, односно користењето на услугата. 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. PIN-от му е познат исклучиво на корисникот на картичката и потребно е со истот да се поставува строгосигурност и да не биде достапен за трети лица. PIN-от не смее да се сподели со никој 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 PIN.

### 6. Услови на плаќање

Корисникот може да ја користи картичката до висина на расположливото салдо, во моментот на настанување на трансакцијата, односно во моментот на задолжување на сметката, за сите трансакции во Р. Македонија и во странство до висината на расположливото салдо на трансакциската сметка. Корисникот на основната картичка ја овластува Банката трансакции настанати со користење на основната и на дополнителните картички да ги наплатува од неговата трансакциска сметка. Корисникот на основната и на дополнителната картичка има можност за плаќање на рати со дебитната картичка, во согласност со тарифата за надоместоци и услуги. Корисникот на основната картичка е должен да ги подмири вкупите трошоци по сметка без отпад на рекламациите. Доколку на основната и на дополнителната картичка се издаваат кредитни трансакции, кои може да настанат на трансакциската сметка со користење на основната и на дополнителните картички, ја овластува Банката без негова дополнителна согласност да воспостави налози и да врши наплата од сите сметки отворени во Банката на име на корисникот на основната картичка. Доколку во рок од 60 (шест) дена од денот на користење на картичката корисникот на картичката во изводот на сметките не добие известување за задолжувањата на направените трансакции, должен е веднаш да ја извести Банката. Банката одредува дневни лимити за користење на картичката, за кои корисникот на картичката е информиран при поднижување на картичката. Банката го задолжува правото да врши промена на дневните лимити. Користењето на картичката се врши во рамки на расположливото салдо, односно во рамки на дневен лимит.

### 7. Известување

За сите задолжувања за износот на трансакциите, трошоците, надоместоците и каматите кои настануваат со користењето на основната и на дополнителните картички Банката го известува корисникот на основната картичка преку извод. Корисникот на основната картичка има обврска најмалку еднаш месечно да подине извод на шалтерите на Банката, односно начин и во период во согласност со договорот за трансакциска сметка.

### 8. Рекламации

Банката не презема никаква одговорност за квалитетот и за количината на производите, односно услугите купени со картичката. Рекламациите во врска со квалитетот и со количината на производите, односно услугите купени со картичката се решаваат на продажното место. Корисникот е должен да ги подмири вкупите трошоци по сметка без отпад на рекламациите. Доколку корисникот на картичката смета дека некои од трошоците се погрешно пресметани и промикиени или дека не му припаѓаат, може да се обрати до Банката поднесувајќи ги сметите и сите други релевантни документи кои Банката може да ги побара. Рекламациите се поднесуваат на образец од Банката на шалтерите на Банката. Рокот на поднесување рекламации е 10 (десет) дена по завршување на месецот во кој е извршена трансакцијата. Во спротивно Банката ќе смета дека корисникот на основната картичка се согласува со вкупните трошоци наведени во изводот. Оспорувањето на трошоците не го одолжува нивно поднижување. Доколку Банката утврди дека рекламацијата е оправдана, ќе ја одобри сметката на корисникот на основната картичка, а во случај на неправдани рекламации, корисникот ги сноси сите трошоци кои произлегуваат од постапката за рекламација. Рокот за решавање на случајот на рекламацијата го одредува Банката во согласност со правилата на Visa International, вклучително акти на Банката и важещите законски прописи во Р. Македонија.

### 9. Губење или кражба на картичка

Корисникот на основната картичка ги сноси сите законски последици и одговорност за евентуално неовластено користење на картичката. Корисникот е должен да се придржува на мерите за сигурност при користење на картичката (пр. 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 или на бројот означен на одазди на картичката и истата пријавува да ја потврди со итно поднесување писмена пријава до Банката, односно во организационските единици на Банката - експлицитно и филијали. Во случај на губење или кражба на картичката, Корисникот на основната картичка сноси финансиска одговорност за трошоците направени со картичката. Корисникот е должен во рок од 10 (десет) работни дена писмено да ги потврди или да ги отфрли пријавената кражба, губењето или одземањето. По приеми на писмена пријава за губењето или кражбата на картичката, Банката на корисникот ќе му издаде нова картичка. Трошоците за издавање нова картичка и/или PIN по губењето или кражбата, паѓаат на товар на корисникот на основната картичка, во согласност со Одлуката за тарифата на надоместоци на Банката. Доколку корисникот ја наведе картичката по пријавата на губењето, односно кражбата, не смее да ја користи истата, туку е должен да ја пресече и да ја достави до Банката. Трошоците направени со користење на пронајдената неважечка картичка се нивокат на товар на сметката на корисникот на основната картичка. При губење, кражба или оштетување на картичката, корисникот има право да побара нова или обнова на старата претходен рок на важност, за што ги подмирува трошоците во согласност со важещата тарифа за надоместоци и услуги на Банката. Доколку корисникот на картичката не ја почитува обврската за тајност или не се придржува кон мерите за сигурност при користење на картичката, одговорен е за секоја нејзина злоупотреба. Во случај на основано сомнение дека се работи за кражба, корисникот е должен случајот да го пријави во Банката или во полиција во најкус можен рок.

### 10. Престанок на правото на користење на картичката

Картричката е сопственост на Банката и на нејзино барање корисникот на картичката е должен истата веднаш да ја врати. Картричката чии рок е изминат или е поиништен не смее да се користи. Банката може да одлучи да го скрати правото на користење на картичката, трајно или привремено, или да одлучи да ја откаже картичката во следниве случаи:

- кога корисникот на картичката три пати последователно внесува погрешен PIN;
- кога е пријавена кражба или губење на картичката;
- доколку корисникот ја користи картичката спротивно на Општите услови;
- кога на трансакциската сметка нема покрите за наплата на пристигнатите трошоци, односно истата е неактивна;
- во сите други случаи по промена на Банката, без обврска за наведување на причината.

Продажното место може да ја задржи картичката и да ја достави до Банката доколку картичката ја користи лице кое не е назначено како Корисник, доколку Банката има дадено налог за одземање на картичката или ако картичката е со истечен рок на важност. Доколку Банката ја откаже картичката на основниот корисник, сите дополнителни картички стануваат неважечки. Корисникот на основната картичка може да го откаже користењето на картичките со доставување писмена изјава до Банката и со враќање на основната и на дополнителните картички. Доколку корисникот на основната картичка сака да го укине користењето дополнителна картичка, должен е да ја извести Банката со потпишување писмена изјава за повлекување на овластувањето и картичката да ја врати во Банката. Во случај на откажување на основната или на дополнителните картички, корисникот на основната картичка е должен да ги подмири сите неплатени обврски по картичката, настанати до моментот на откажување на картичката.

### 11. Камати, надоместоци и провизии

Сите надоместоци, провизии и камати поврзани со картичката се наплатуваат во согласност со Одлуката за тарифата на надоместоци на Банката и Одлуката за висина на каматни стапки на Банката. За износот на пресметаните надоместоци и провизии се задолжува трансакциската сметка и истите се приклучуваат на изводот.

### 12. Други одредби

Општите услови се составен дел на апликацијата (барањето) за издавање на картичка. Со потпишувањето на апликацијата (барањето) корисникот на картичката изјавува дека му се јасни Општите услови и ги прифаќа. Определите услови се однесуваат на корисникот на основната картичка, како и на секој корисник на дополнителна картичка. Банката го задолжува правото за измена на Општите услови, како и тарифата за надомест на услуги на ТТК Банка и Одлуката за каматни стапки на ТТК Банка во согласност со деловната политика на Банката. Корисникот на основната картичка се согласува да биде известен за промената на условите преку месечните извештаи, преку изводот на трансакциска сметка, интернет-страницата на Банката, страницата што ја користи корисникот за проверки на состојбата на картичката, преку отгување на новите услове во експлицитурите на Банката или на други начини кои Банката ќе ги определи за известување. Доколку корисникот на основната картичка не се согласува со промената, може да побара прекинување на користењето на картичката во рок од 15 дена од денот на објавата на измените во условите. Во тој случај е должен на Банката да ѝ ја врати картичката/ите. Во спротивно ќе се смета дека корисникот се согласува со измените. Корисникот на основната картичка е одговорен за сите трошоци настанати во врска со работењето со картичката, доспелани или не. Договорните права и обврски за Банката тежат од денот на поднесување на барањето. Правата и обврските кои се однесуваат на користење на картичката тежат од денот кога корисникот потпишал прием на картичката. 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 која било причина местото, Банката или банкоматот не ја прифаќа картичката.

Банката се обврзува да ги заштити личните податоци за корисникот на картичката во согласност со законските прописи. Корисникот на основната картичка е должен веднаш да ја известува Банката за промена на: контакт-информациите (број на телефон, адреса на живеење/контакт, e-mail адреса), вработувањето или некои други податоци кои може да влијаат врз користењето на картичката. Во случај на неизвествување за промената адреса, извршена достава на првобитно евидентирана адреса се смета за уредна и валидна. Секое користење на картичката кое е спротивно на Општите услови повлекува автоматско одземање на основната и на дополнителните картички, преземање мерки во согласност со законските прописи, а целокупната материјална штета заедно со каматите ја сноси корисникот на основната картичка. Со потпишувањето на Општите услови на ТТК Банка АД Скопје за издавање и користење дебитна картичка, корисникот се согласува Банката да врши обработка на личните податоци, да ги користи личните податоци со цел да врши проверка и верификација на истите, да ги користи при анализа на работењето на компютерот на картичката Банка, како и да ги ажурира податоците во системот со цел известување и промовирање производи и услуги. Во случај на спор помеѓу Банката и корисникот на картичката, надлежен е стандард и меснонадлежниот суд за Банката.