

Општи услови за давање на услуги

Верзија: 2.2

Датум: 03.09.2026

5-11.06-03

Содржина

1. Општи одредби.....	4
2. Поими.....	5
3. Електронски пари	10
3.1. Издавање на е-пари.....	10
3.2. Општи правила за користење е-пари	10
3.3. Преддоговорно информирање.....	11
3.4. Сметка за е-пари	11
3.5. Платни инструменти за е-пари со мала парична вредност	11
3.5.1. Издавање е-пари поврзани со платен инструмент за е-пари со мала парична вредност.....	11
3.5.2. Заштита на безбедносните елементи на платните инструменти за е-пари со мала парична вредност.....	12
3.5.3. Откуп на е-пари од платен инструмент за е-пари со мала парична вредност	12
3.5.4. Ваучер	12
3.5.5. Вредносна картичка.....	13
3.5.6. Картичка со претплата	14
3.6. Платни инструменти за е-пари со голема парична вредност	14
3.6.1. Издавање е-пари поврзани со платен инструмент за е-пари со голема парична вредност	14
3.6.2. Дебитна картичка за е-пари	14
3.6.3. Преддоговорно информирање.....	15
3.6.4. Случување на Рамковен договор.....	15
3.6.5. Евиденција на платен инструмент за е-пари со голема парична вредност.....	15
3.7. Дигитален паричник.....	16
3.7.1. Активирање на дигитален паричник	16
3.7.2. Пријавување во дигиталниот паричник	16
3.7.3. Функционалности на дигиталниот паричник	16
3.7.4. Користење на е-пари преку дигитален паричник	17
3.7.5. Плаќање преку дигитален паричник	17
3.7.6. Пренос на е-пари меѓу дигитални паричници.....	17
3.7.7. Плаќање со дебитна картичка за е-пари.....	17
3.7.8. Откуп на е-пари	18
3.8. Информации во врска со користењето на платни инструменти за е-пари	19
3.9. Ограничување на користењето на платните инструменти за е-пари	19
3.9.1. Блокада/деблокада од страна на ПСМК	19
3.9.2. Блокада/деблокада од страна на Корисникот	20
3.10. Надоместоци.....	20
3.11. Одговорност поврзана со извршување на платни трансакции со е-пари.....	20
3.11.1. Одговорност на ПСМК за неодобрена, неизвршена или неправилно извршена трансакција со е-пари.....	20
3.11.2. Докажување на извршување на платежна трансакција со е-пари	21
4. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ	22
4.1. Платежна сметка	22
4.2. Работење со готовина.....	23
4.3. Платен налог и извршување платежни трансакции	24
4.4. Еднократна платежна трансакција.....	25
4.5. Дигитални канали за платежни услуги.....	26
4.6. Користење платни инструменти	26
4.7. Парични дознаки	27
4.8. Одговорност, исправка и поврат кај платежни трансакции	27

4.9. Известување за платежните услуги	29
4.10. Измени на договорната документација и престанок на договорниот однос.....	30
4.11. Надоместоци.....	31
5. Методи и средства за комуникација	31
6. Право на приговор и оплаки.....	32
7. Доверливост и заштита на лични податоци.....	33
8. Спречување на перење пари и финансирање тероризам	33
9. Виша сила	34
10. Завршни одредби	34

1. Општи одредби

Со овие Општи услови за давање на услуги (во понатамошниот текст: Општи услови), ПејСпот МК ДОО Скопје, институција за електронски пари (во понатамошниот текст: **ПСМК**), ги уредува условите, начинот и постапката за издавање, користење и откуп на електронски пари (во понатамошниот текст: **е-пари**), како и условите под кои ПСМК обезбедува платежни услуги, во согласност со важечките законски прописи во рамките на добиената дозвола за работа од страна на Народната банка на Република Северна Македонија (**Народна банка**).

Во продолжение се дадени факти за ПСМК:

Деловен назив:	Институција за електронски пари ПејСпот МК доо Скопје
Адреса:	Булевар „Јане Сандански“ бр. 78, влез 1, број 1, мезанин, 1000 Скопје
Единствен даночен број:	4057024569574
Шифра на дејност:	64.19 Друго монетарно посредување.
Датум на основање на друштвото евидентиран во Централниот регистар на Република Северна Македонија	01.03.2024
Број на дозвола издадена од Народната банка на Република Северна Македонија	Бр. 15-6157/14 од 23.07.2025
е-пошта за комуникација:	office@payspot.mk ;
веб-страница:	www.payspot.mk
број на телефон:	+38976236690

Со овие Општи услови се уредуваат и меѓусебните права и обврски помеѓу ПСМК и корисниците на услугите (**Корисник**), како и правата и обврските поврзани со користењето на е-парите и платежните услуги.

Општите услови претставуваат преддоговорна информација со која на Корисникот јасно му се презентираат условите за користење на услугите што ги обезбедува ПСМК.

Доколку Корисникот не се согласува со која било одредба од овие Општи услови, истиот не треба да презема дејствија кои значат прифаќање или користење на услугите на ПСМК.

Овие Општи услови се составен дел на документот Рамковен договор за услуги со електронски пари и платежни услуги (формулар „4-11.06-01 Рамковен договор за услуги со електронски пари и платежни услуги“) (Рамковен договор), заедно со Тарифата на финансиски надоместоци (формулар „4-11.06-20 Тарифа на финансиски надоместоци“) (Тарифа) за услугите што ги врши ПСМК, која ги содржи видовите и износите на надоместоците и провизиите што ПСМК ги наплатува од Корисникот при работењето со електронски пари и давањето платежни услуги, и Терминскиот план за давање услуги, кој го дефинира временскиот распоред за давање на услугите во текот на календарскиот ден.

Согласно Законот за платежни услуги и платни системи (Закон), претходно наведените документи се јавно објавени и достапни на веб-страницата на ПСМК. На барање од Корисникот, ПСМК му ги дава наведените документи и во хартиена форма или на друг траен медиум.

Пред склучување на Рамковниот договор, ПСМК му ги дава на Корисникот информациите за користење на платежните услуги пропишани со важечките законски прописи, на хартија или на друг траен медиум, доволно време пред склучувањето на Рамковниот договор, на начин што му овозможува на Корисникот да се запознае со условите за користење на платежните услуги. ПСМК може оваа обврска да ја исполни и со доставување примерок од предлог Рамковниот договор кој ги содржи задолжителните информации.

Кога Корисникот е потрошувач, ПСМК доволно време пред склучувањето на Рамковниот договор му го дава и Информативниот документ за надоместоците, а му го става на располагање и Поимникот со

стандардизирани термини и дефиниции за најрепрезентативните услуги поврзани со платежна сметка, во форма и содржина утврдени со важечките прописи.

ПСМК ги обезбедува своите услуги во согласност со важечките законски прописи и интерните акти. Народната банка на Република Северна Македонија е овластена да го контролира и надгледува работењето на ПСМК, согласно законските и подзаконските акти со кои се уредува работењето на институциите за електронски пари и платежните институции.

Услугите што ПСМК може да ги дава се утврдени во согласност со добиената дозвола за работа од Народната банка, Законот и другите применливи прописи и се подетално уредени во понатамошниот текст на овие Општи услови.

2. Поими

Поимите во смисла на овие Општи услови го имаат следното значење:

Продажно место претставува физичка или виртуелна локација преку која ПСМК им нуди услуги на своите корисници.

Физичко продажно место е физичка локација на Прифаќачот на која се врши плаќање на стоки и/или услуги со користење на платните инструменти на ПСМК.

Интернет продажно место е виртуелна локација на Прифаќачот на која се врши плаќање на стоки и/или услуги со користење на платните инструменти на ПСМК.

Агент е трговско друштво или трговец поединец кој, врз основа на договор, дејствува во име и за сметка на ПСМК при давање платежни услуги, односно во активности поврзани со дистрибуција и откуп на електронски пари и/или давање платежни услуги.

Филијала е организациона единица на ПСМК, без својство на правно лице, преку која ПСМК непосредно извршува дел или сите услуги во рамките на своето работење.

Благајна е место за плаќање во филијала на ПСМК или кај агент, преку кое се вршат активности поврзани со прием и исплата на готовина, внесување налози и други активности поврзани со услугите на ПСМК.

Благајник е физичко лице вработено во ПСМК или кај агент, одговорно за внесување налози, прием, исплата и порамнување на готовина, како и за спроведување на применливите постапки од областа на спречување перење пари и финансирање тероризам, во рамките на своите овластувања.

Електронски пари (е-пари) се парична вредност којашто се чува во електронски облик, вклучувајќи и магнетски облик, издадена врз основа на прием на парични средства за цели на извршување на платежни трансакции, која е прифатена како средство за плаќање од страна на физичко или правно лице, различни од издавачот на е-пари и која претставува парично побарување од издавачот на е-пари.

Корисник на електронски пари (корисник на е-пари) е физичко или правно лице кое купува, поседува, користи или располага со е-пари за вршење плаќања, преноси или други платежни трансакции, при што е-парите се издадени од институција за електронски пари.

Имател на електронски пари - е корисник на електронски пари на кого му се издадени електронски пари и кој ги поседува, користи или располага со нив.

Уплатувач за е-пари е физичко или правно лице кое уплатува средства кај ПСМК за купување е-пари.

Прифаќач на е-пари е трговец или друго правно или физичко лице кое, врз основа на договорен однос со институција за електронски пари, овозможува прифаќање на електронски пари како средство за плаќање за продажба на добра или обезбедување услуги. Прифаќачот ја спроведува наплатата преку платежни механизми поддржани од ПСМК за електронски пари, вклучително и плаќања извршени преку дигитални паричници, мобилни апликации или QR-код системи.

Платежна трансакција е внесување, повлекување или пренос на парични средства иницирани од плаќачот или во име на плаќачот или од примачот, независно од обврските кои произлегуваат од односот помеѓу плаќачот и примачот.

Еднократна платежна трансакција претставува трансакција која се извршува без отворање на платежна сметка за плаќачот или примачот.

Сметка за е-пари (партија на електронски пари) е единствена сметководствена партија на е-пари во информацискиот систем на ПСМК на која се чува информација за електронските пари на Корисникот.

Платен инструмент е персонализиран уред и/или збир на постапки договорени помеѓу Корисникот на платежни услуги и давателот на платежни услуги кои се користат за иницирање платен налог.

Дигитална содржина е производ или услуга која се произведува и доставува во дигитален облик, чијашто употреба или потрошувачка е ограничена на технички уред и која на кој било начин не вклучува употреба или потрошувачка на производ или услуги во материјален облик;

Дигитален паричник е апликативно решение – медиум во кој паралелно можат да коегзистираат различни платни инструменти во електронска форма (токенизирани). Платните инструменти складирали во дигиталниот паричник можат да бидат дополнителни или ненадодолнителни исе користат за купување стока, плаќање на услуги. Дигиталниот паричник може да биде дел од мобилна или веб-платформа.

Дигитални канали се веб-апликација, мобилна апликација и други електронски канали преку кои ПСМК им овозможува на Корисниците пристап до одредени услуги, информации и функционалности, согласно овие Општи услови, Рамковниот договор, корисничките упатства и применливите безбедносни процедури

Веб-апликација е софтверска програма што работи на оддалечен сервер и до неа најчесто се пристапува со користење на пренослив или стационарен компјутер кој е приклучен на интернет и поседува веб-прелистувач. Овој тип на апликации не бара инсталација а Корисникот ја користи едноставно со притап преку веб-прелистувач. Корисникот на услугите на ПСМК ги користи достапните услуги чии функционалности зависат од видот на пристапот, неговиот статусот и применливите ограничувања.

Мобилна апликација е софтверска програма специјално развиена за работа на мобилни уреди како што се паметни телефони, таблети или паметни часовници, обезбедувајќи интерфејс базиран на допир оптимизиран за помали екрани и безжична поврзаност. За разлика од веб-страниците до кои се пристапува преку прелистувачи или десктоп софтвер, мобилните апликации се инсталираат директно на уредот и често се интегрираат со хардверот на уредот како што се камери, GPS и сензори. Корисникот на услугите на ПСМК преку мобилната апликација пристапува за да работи со својот дигитален паричник, платни инструменти во дигитална форма, да користи е-пари и т.н.

Анонимен корисник е Корисник кој пристапува до дигиталните канали без целосно спроведена идентификација на идентитетот, при што може да користи ограничен обем на функционалности утврдени од ПСМК.

Идентификуван корисник е Корисник чиј идентитет е утврден од страна на ПСМК, согласно важечките законски прописи, интернетите акти и процедурите за идентификација, и кој може да користи поширок обем на функционалности преку дигиталните канали.

АС код е активациски код кој претставува низ на карактери кој се генерира во системот на ПСМК и му се доставува на Корисникот како прв фактор за автентикација при активација на дигиталниот паричник.

ОТР код е единствена, еднократна лозинка со временско ограничување, која се доставува на Корисникот како втор фактор за автентикација при активација на дигиталниот паричник.

Кориснички сигурносни обележја се лични карактеристики кои ПСМК му ги дава на Корисникот за целите на автентикација и верификација;

Корисничко име е идентификација на корисник во компјутерски систем или софтверска апликација кој има корисничка сметка. Многу често адресата на е-пошта на корисникот е неговото корисничко име.

Лозинка претставува низа од бројки и букви што ги избира корисникот при креирање на корисничка сметка. Лозинката и што ја користи кога пристапува и/или кога активира информатички системи или апликативен софтвер.

PIN на дигиталниот паричник е шифра дефинирана од страна на Корисникот, која се користи за пристап до дигиталниот паричник во мобилно опкружување, како и за авторизација на трансакции при трошење е-пари.

ЕИБ на дигиталниот паричник – единствен идентификационен број на дигиталниот паричник генериран од ПСМК.

АСС код – активациски код на картичката, генериран од системот на ПСМК и доставен до Корисникот за активирање на дебитната платежна картичка.

Платежна картичка е платен инструмент кој му овозможува на Корисникот да иницира платежна трансакција и кој може да се користи за плаќање на стоки и услуги и/или за повлекување и/или внесување готовина, во зависност од видот на картичката и условите под кои е издадена.

Платежна картичка издадена од ПСМК е платен инструмент издаден од ПСМК за користење на електронски пари, во физичка и/или дигитална форма, во согласност со видот на производот и условите под кои е издадена. Платежни картички издадени од ПСМК може да бидат дебитна платежна картичка за е-пари, вредносна картичка (ан. gift card) и платежна картичка со претплата (prepaid card), во согласност со овие Општи услови.

Дебитна платежна картичка за е-пари – надополнив платен инструмент издаден од ПСМК, во дигитална или физичка форма, наменет за користење на е-пари. ПСМК издава дебитна картичка за е-пари во физичка форма и дебитна картичка за е-пари во дигитална форма кои се надополниви. Кога дебитната картичка за е-пари се издава во физичка форма тогаш таа е во согласност со стандардите за картичните системи за плаќање.

PIN код – единствен број поврзан со платежната картичка во физичка форма, кој го заштитува Корисникот од неовластено користење како и за авторизација на трансакции за трошење е-пари.

PAN – единствен идентификационен број на платежната картичка.

CVV – безбедносен елемент на платежната картичка кој се користи за авторизација при плаќања на интернет.

Датум на истек – елемент на картичката кој го прикажува рокот на важност на картичката (месец и година), валиден до последниот ден од наведениот месец и се користи како безбедносен елемент кој се употребува при авторизација на плаќањата на интернет.

Безбедносни елементи – PAN, CVV код, датум на истек и PIN код.

Автентикација – постапка што му овозможува на давателот на платежни услуги да го провери идентитетот на Корисникот на платежната услуга или валидното користење на одреден платен инструмент вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја.

Засилена автентикација е постапка на автентикација која се заснова на користење најмалку два независни елементи од категориите знаење, поседување и својственост, со цел потврдување на идентитетот на Корисникот или валидното користење на платен инструмент.

Мулти-факторска автентикација (MFA) е безбедносен механизам при кој идентитетот на Корисникот се потврдува со користење на два или повеќе фактори за автентикација.

Потврда за издавање е-пари – доказ за издадени е-пари и безбедносен код што е неопходен за користење на е-пари.

Платежни услуги се услуги кои ПСМК ги дава по основ на договор склучен помеѓу Корисникот и ПСМК, како и други услуги кои ПСМК ги дава во согласност со Законот и дозволата за работа издадена од Народната банка;

Давател на платежни услуги е правно лице кое, врз основа на дозвола издадена согласно Законот за платежни услуги и платежни системи, е овластено да обезбедува платежни услуги на корисници, вклучително и иницирање, процесирање и извршување на платежни трансакции.

Корисник претставува физичко лице или правно лице кое користи или користел платежна услуга во својство на плаќач и/или примач на плаќање или се има обратно на давателот на платежни услуги поради користење на тие услуги, како и имател на електронски пари;

Плаќач е физичко или правно лице кое има платежна сметка и се согласува за извршување на платен налог од таа сметка или во случај кога не постои платежна сметка, физичко лице или правно лице кое дава платен налог;

Примач на плаќањето означува физичко или правно лице кое е назначено како примач на паричните средства кои се предмет на платежна трансакција;

Домашна платежна трансакција претставува платежна трансакција кај која давателот на платежни услуги на плаќачот и давателот на платежни услуги на примачот на тие услуги, плаќањата ги даваат на територија на РС Македонија.

Меѓународна платежна трансакција претставува платежна трансакција кај која едниот од давателите на платежни услуги ги дава на територија на РСМ, додека другиот на територија на трета земја. Меѓународна платежна трансакција е и платежна трансакција кај која ист давател на платежни услуги таа услуга за едниот ја дава на територија на РСМ, а за истиот или друг корисник на платежна услуга на територија на трета земја.

Трансакции во денари помеѓу резиденти и нерезиденти, како и трансакции во денари меѓу нерезиденти се сметаат за меѓународни платежни трансакции;

Пренос е платежна услуга со која плаќачот дава инструкции на својот давател на платежни услуги за извршување на платежна трансакција или серија на платежни трансакции со која се одобрува платежната сметка на примачот;

Траен медиум е секој инструмент кој му овозможува на Корисникот на платежни услуги да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации;

Парична дознака е платежна услуга при која се примаат парични средства од плаќач, со цел соодветниот износ на парични средства да се пренесе на примачот или на друг давател на платежни услуги кој дејствува во име и за сметка на примачот и/или при која паричните средства се примаат во име и за сметка на примачот и му се ставаат на негово располагање, без да се отвори платежна сметка во име на плаќачот или примачот;

Платежна сметка е сметката која што ја одржува давател на платежни услуги на име на еден или повеќе корисници на платежни услуги и којашто се користи за извршување на платежни трансакции;

Извод или извештај на прометот на платежната сметка претставува извештај за извршените платежни трансакции на Корисникот во одреден временски интервал кои РСМК го доставува до Корисникот во согласност со Законот и Рамковниот договор како и на барање на самиот Корисник;

Готови пари претставуваат банкноти и монети;

Дневен пазар се парични средства остварени од редовно работење на правно лице или друг деловен субјект, кои може да бидат предмет на прием, внесување и обработка преку РСМК, согласно договорените услови, Тарифата, Терминскиот план и применливите процедури.

Парични средства се готовина (книжни и ковани пари), електронски пари или парични средства на сметки.

Директно задолжување е платежна услуга со која се задолжува платежната сметка на плаќачот, при што платежната трансакција ја иницира примачот врз основа на изразена согласност од плаќачот;

Платен налог е секоја инструкция од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;

Единствена идентификациска ознака е комбинација на букви, бројки или симболи која давателот на платежни услуги му ја одредува на корисник на платежни услуги и која при извршување на платежна трансакција задолжително се наведува заради негова недвосмислена идентификација или на неговата платежна сметка од страна на друг корисник на платежни услуги;

Платен систем е систем за пренос на парични средства заснован на формални и стандардизирани договори и заеднички правила за обработка, клиринг и/или порамнување на налози за пренос помеѓу учесниците во системот;

Клиринг (анг. clearing) е пренос, усогласување и во одредени случаи потврдување на трансакциите пред нивното порамнување, коешто може да вклучи нетирање на овие трансакции и утврдување на конечните состојби за порамнување;

МИПС е платен систем управуван од Народната банка. Преку него се извршуваат меѓу банкарските плаќања на големи износи (над 1 милион денари) и секоја индивидуална трансакција се порамнува во реално време.

КИБС е платен систем управуван од Клириншката куќа Клириншки интербанкарски системи (КИБС), кој е наменет за извршување на платежни налози на мали износи (до 1 милион денари), а порамнувањето се врши по мултилатерален нето принцип. Порамнувањето на нето позициите на банките се врши на крајот на работниот ден во системот на Народната банка, заради што преку овој систем се извршуваат мали и не итни налози. Средствата процесирани преку овој систем примачот може да ги користи по завршување на порамнувањето;

Термински план претставува посебен документ на ПСМК што ги дефинира времето на прием и времето на извршување на платните налози, условите и начинот на извршување на платежни трансакции и е-пари. Терминскиот план е објавен на сите продажни места, како и на интернет страницата на ПСМК.

Тарифа на надоместоци претставува посебен документ во кој се наведени сите видови, износи, методи на пресметка и наплата на надоместоци за платежни услуги и издавање, користење и откуп на е-пари на ПСМК. Објавена е на сите продажни места на ПСМК и на интернет страницата.

Траен налог е инструкција дадена од плаќачот на давателот на платежни услуги којшто ја одржува платежната сметка, за извршување на кредитни преноси во редовни временски интервали или на однапред утврдени датуми;

Услуги поврзани со платежна сметка се сите услуги што се поврзани со отворањето, одржувањето и затворањето на платежната сметка;

Закон означува Закон за платежни услуги и платни системи;

Интернет платформата е виртуелна продавница која претставува софтверското решение на Организаторот на Интернет платформата, кое им овозможува на потрошувачите да купуваат стоки или услуги, или еден или повеќе трговци да рекламираат и продаваат стоки/услуги на Интернет платформата;

Организатор на интернет платформата е правно лице/претприемач - сопственик на интернет платформата;

Потрошувач е физичко лице кое склучува договор за платежни услуги заради остварување цели кои не се поврзани со вршењето на неговата дејност или професија.;

Трговец е физичко или правно лице или претприемач кој рекламира и продава стоки/услуги;

Работен ден е ден на кој давателот на платежни услуги на плаќачот или давателот на платежни услуги на примачот вклучен во извршување на платежна трансакција е отворен за работа како би се овозможило извршување на платежната трансакција, односно период утврден со правилата за работа на платниот систем кој ги опфаќа сите настани за време на работниот циклус на овие системи, независно во кој период од денот и ноќта се случуваат порамнувањата;

Отповикување е дејствие со кое Корисникот ја повлекува својата согласност за валидно дадена, авторизирана платежна трансакција, но пред да биде извршена;

Приговор е обраќање на Корисникот до ПСМК како издавач на е-пари и платежни услуги, со кое Корисникот изразува незадоволство од постапките на ПСМК или укажува на одредени нејзини пропусти на начин утврден со закон;

Личен податок е секоја информација која се однесува на идентификувано физичко лице или физичко лице што може да се идентификува, односно, секој податок што се однесува на физичко лице чиј идентитет е одреден или може да се одреди, непосредно или посредно, посебно врз основа на податокот како што е идентификациониот број (ЕМБГ), локација, идентификацијата во електронската комуникација, или еден односно повеќе обележја на неговиот физички, генетски, економски или социјален идентитет.

Надоместок е износ што Корисникот го плаќа или треба да го плати на ПСМК за или во врска со користењето на услугите, согласно Тарифата;

Средство за комуникација на далечина е средство со кое може да се склучи договор за платежни услуги без истовремено физичко присуство на давателот на платежни услуги и Корисникот на платежни услуги;

3. Електронски пари

ПСМК врши издавање на е-пари користејќи соодветни платни инструменти кои можат да бидат во:

- хартиена форма,
- пластична форма,
- дигитална форма.

Во овие Општи услови е опишан процесот на издавање на е-пари на корисниците, евидентирани и/или достапни преку различни медиуми и платни инструменти, како и меѓусебниот однос помеѓу ПСМК и Корисникот во врска со издавањето, користењето и откупот на е-пари.

3.1. Издавање на е-пари

ПСМК ќе му издаде на Корисникот е-пари во висина на примените средства, најмногу до ограничувањата утврдени со овие Општи услови. Примените средства добиени од страна на Корисникот за издавање на е-пари ќе бидат евидентирани на партијата на е-пари веднаш по нивниот прием.

Корисникот може да изврши уплата на парични средства заради издавање на е-пари во готовина или безготовински, согласно овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план и доставените инструкции за уплата. Готовинските уплати можат да се извршат во филијалите на ПСМК, на продажни места кај агенти, како и кај други финансиски институции, како што се банки, пошта, платежни институции и институции за електронски пари, во согласност со доставените инструкции за уплата, додека безготовинските уплати се однесуваат на преноси од платежната сметка на Корисникот на сметката на ПСМК, како и на уплати со платежна картичка.

Примените парични средства, врз основа на кои ПСМК издава е-пари, не се сметаат за депозит во смисла на прописите со кои се уредува банкарското работење. ПСМК не плаќа камата, ниту му дава каква било имотна корист на Корисникот поради чување на тие средства во определен временски период.

ПСМК го задржува правото да одбие или одложи издавање на е-пари во замена за примените средства, доколку партијата на е-пари или платниот инструмент се наоѓа во статус кој не дозволува издавање, користење или надополнување или доколку со уплатата се надминуваат утврдените ограничувања.

3.2. Општи правила за користење е-пари

Односот на ПСМК, како издавач на е-пари и Корисникот се регулирани со Рамковниот договор како и со Договорот за издавање и откуп на е-пари (формулар „4-11.06-07 Договор за издавање и откуп на е-пари“) во кој се дефинираат условите за издавање, користење и откуп на е-пари. Информација за надоместоците што ПСМК ги наплаќа на Корисникот на е-пари при издавање, користење и откуп на е-пари се дадени во Тарифата.

ПСМК на своите корисниците им издава е-пари:

- со мала парична вредност
- со голема парична вредност

При издавање на е-пари потребно е да се воспостави договорен однос помеѓу ПСМК и Корисникот. Во зависност од големината на паричната вредност, договорниот однос може да се воспостави на следниов начин:

- Договор за издавање и откупување е-пари со мала парична вредност кој е во форма на потврда која му се дава на Корисникот на е-пари. Потврдата се добива во хартиена или електронска форма и истата не се потпишува од ниту една страна, а се смета дека е прифатена од страна на Корисникот на е-пари и ПСМК со чинот на изразување на волјата на Корисникот на е-пари да го прифати користењето на платниот инструмент за е-пари со мала парична вредност при уплата на средства на својата сметка за е-пари.
- За користење на услугата на издавање и откупување е-пари со голема парична вредност, потребно е Корисникот да склучи Рамковен договор, во писмена форма, на македонски јазик, на неопределено време во филијала на ПСМК, на продажно место кај агент или преку веб или мобилна апликација на ПСМК, доколку е дадена таква можност од страна на ПСМК.

3.3. Преддоговорно информирање

За целите на информирање и овозможување запознавање со условите за издавање, користење и откуп на е-пари, ПСМК пред склучување на Рамковниот договор му ги прави достапни на Корисникот информациите кои се пропишани како задолжителни елементи на Рамковниот договор. Овие информации на Корисникот му се достапни во пишана и електронска форма на продажното место или на веб-страницата на ПСМК.

Со потпишувањето на Рамковниот договор се смета дека Корисникот на е-пари се согласува со сите договорни одредби.

Во случај на прекршување на договорните одредби, ПСМК има право да го прекине деловниот однос со Корисникот на е-пари, во согласност со Рамковниот договор, овие Општи услови и применливите законски прописи, при што ќе ги реализира веќе доспеаните и/или авторизирани обврски поврзани со користењето на е-парите, доколку такви постојат од сметката за е-пари на Корисникот на е-пари, ќе ги наплати применливите надоместоци и провизии а преостанатиот износ на е-пари Корисникот ќе може да го откупи.

3.4. Сметка за е-пари

Врз основа на склучен Рамковен договор, ПСМК на Корисникот му отвора и води сметководствена партија за е-пари (во понатамошниот текст: **сметка за е-пари**). На сметката за е-пари се евидентираат промените што произлегуваат од купување, трошење и откуп на е-пари, како и други активности поврзани со користењето на е-пари.

ПСМК го информира Корисникот за прометот и состојбата на сметката за е-пари на начин и во динамика утврдени со Рамковниот договор, овие Општи услови, применливите законски прописи и/или договорениот начин на комуникација со Корисникот. ПСМК не го доставува изводот или информацијата за состојбата и прометот на сметката за е-пари на регистрираната адреса за е-пошта на Корисникот. Изводот Корисникот може да го добие во хартиен облик во своите филијалите на ПСМК или кај своите агенти.

3.5. Платни инструменти за е-пари со мала парична вредност

ПСМК издава е-пари поврзани со следните типови платни инструменти за е-пари со мала парична вредност:

- **Ваучер** - платен инструмент кој не може да се надополни, се користи за плаќање на стоки и услуги и за извршување на платежни трансакции. Се издава во хартиена форма и истиот е анонимен.
- **Вредносна картичка** (анг. gift card) - платен инструмент кој не може да се надополни, се користи за плаќање на стоки и услуги и извршување на платежни трансакции. Се издава во форма на хартија или пластична картичка, во согласност со стандардите на картичните системи за плаќање. Платниот инструмент е анонимен.
- **Картичка со претплата** (анг. prepaid card) - платен инструмент за е-пари кој може да се надополнува, се користи за плаќање на стоки и услуги и извршување на платежни трансакции. Се издава во форма на картичка, во согласност со стандардите на картичните системи за плаќање.

3.5.1. Издавање е-пари поврзани со платен инструмент за е-пари со мала парична вредност

Со чинот на барање на издавање на е-пари се смета дека Корисникот воспоставил договорен однос со ПСМК за издавање на платен инструмент со мала парична вредност за е-пари, при што на Корисникот му се доставува потврда која содржи:

- доказ за издадениот платен инструмент (го содржи името на платниот инструмент, името и седиштето на ПСМК, местото и времето на издавање, износот, периодот на важност, ознаката на филијалата на ПСМК или агентот на ПСМК каде што е извршена дистрибуцијата, бројот на потврдата на издадениот платен инструмент);
- безбедносни елементи или информации дека безбедносните елементи се наоѓаат на пластиката на картичката (каде што е применливо);
- опис и детали за користење и откуп на платниот инструмент;
- согласност на Корисникот (имателот на е-пари) со овие Општи услови.

3.5.2. Заштита на безбедносните елементи на платните инструменти за е-пари со мала парична вредност

Со добивањето на платниот инструмент за е-пари со мала парична вредност Корисникот потврдува дека е запознаен со:

- должноста да се грижи за заштитата на безбедносните елементи на платниот инструмент за е-пари на начин што ќе спречи користење на електронските пари од страна на други лица и да го зачува сигурносниот код за потребите на откуп на електронските пари или блокирање на платниот инструмент за плаќање со мала парична вредност;
- должноста без одлагање да ја извести ПСМК доколку посомнева дека сигурносниот елемент е загрозен пред или во текот на доставувањето до Корисникот, на пример ако е препишан, копиран, фотографиран или на друг начин компромитиран, при што од моментот на прием на ова известување Корисникот повеќе не сноси одговорност за користењето на е-пари;
- должноста, веднаш по сознание за губење, кражба или злоупотреба на платниот инструмент за е-пари со мала парична вредност, за тоа веднаш да ја извести ПСМК.

3.5.3. Откуп на е-пари од платен инструмент за е-пари со мала парична вредност

ПСМК врши откуп на е-пари од платен инструмент за е-пари со мала парична вредност по истекот на рокот на важење на платниот инструмент, односно на датумот на престанување на важноста на Договорот без наплата на надомест.

Корисникот има право да бара откуп на неискористениот износ на електронски пари на датумот на престанување на важноста на платниот инструмент, како и во рок од една година по датумот на престанување на важноста на платниот инструмент, без наплата на надоместок.

По истекот на рокот од една година од датумот на престанување на важноста на платниот инструмент, Корисникот може да бара откуп на неискористениот износ на електронски пари во дополнителен рок од 3 месеци, односно најдоцна до истекот на 27 месеци од датумот на издавање на платниот инструмент.

За откуп извршен во овој дополнителен рок, ПСМК може да пресмета и наплати надоместок, доколку истиот е предвиден со договорот и Тарифата на ПСМК и е во согласност со применливите законски одредби.

По истекот на 27 месеци од датумот на издавање на платниот инструмент со електронски пари со мала парична вредност, Корисникот го губи правото да бара откуп на неискористениот износ на електронски пари поврзан со тој платен инструмент, освен доколку со применлив закон не е предвидено поинаку.

Откупот се врши по барање на Корисникот (имателот на е-пари), со доставување на бројот на платниот инструмент до ПСМК.

Барањето за откуп на е-пари Корисникот го поднесува во филијалите на ПСМК, на продажни места кај агенти или електронски преку дигиталните канали, користејќи ги погодностите на дигиталните канали овозможени од ПСМК.

Откупот се врши, со исплата во готовина или со пренос на средства на платежната сметка на Корисникот кај деловна банка, во висина на номиналната вредност на неискористените е-пари што се откупуваат, намалена за износот на надоместоците, кога тие се применуваат, во согласност со Тарифата на финансиски надоместоци на ПСМК.

Доколку износот за откуп на неискористени средства на е-пари надминува 3.000,00 денари, ПСМК врши идентификација и верификација на идентитетот на подносителот на барањето за откуп, преку вработените во ПСМК, во филијалите на ПСМК или на продажни места кај агенти.

3.5.4. Ваучер

Ваучерот претставува платен инструмент за користење на е-пари што ги издава ПСМК. При издавањето на ваучерот не се врши идентификација на Корисникот, освен во случаи кога постои сомневање за перење пари или финансирање тероризам, друг сомнителен случај или кога тоа е обврска согласно важечките прописи. Во тој случај се пристапува кон идентификација на клиентот согласно интерните процедури за работа на ПСМК. Ваучерот е наменет како платен инструмент првенствено за физички лица за купување на

стоки и услуги на продажни места на трговци, со кои ПСМК, како издавач на ваучерот, има договорено прифаќање.

Карактеристики на ваучерот:

- служи за купување на стоки и услуги на продажните места на трговците, чиј список е достапен на веб-страницата на ПСМК;
- може да биде со дефинирана апоенска структура;
- постојат вградени безбедносни елементи;
- купувањето на ваучерот е во готово или безготовински (на пр. плаќање со платежна картичка или уплата од платежна сметка на Купувачот);
- не може да се финансира со анонимни средства или на начин спротивен на важечките прописи;
- постојат дефинирани ограничувања за трансакции (плаќања) преку интернет;
- се издава во хартиена форма;
- не е возможно подигнување готовина на банкомати и ПОС терминали;
- платен инструмент што не може да се надополнува;
- плаќањето со ваучерот се врши со внесување на безбедносните елементи на ваучерот (број на ваучер и безбедносна шифра/код) или со прикажување на QR кодот прикажан на ваучерот;
- проверката на расположливото салдо на е-пари на ваучерот е можно кај агентот, во филијалите и веб-страницата на ПСМК;
- користењето на ваучерот е временски ограничено, по истекот на рокот, останатите средства од ваучерот може да се откупат во дефиниран рок;
- откупувањето е во готовина или со безготовински пренос на платежна сметка на Корисникот на е-пари, делумно или целосно, во филијалите на ПСМК, на продажни места кај агенти или преку дигиталните канали на ПСМК, доколку таквата можност е овозможена;
- повторно издавање на ваучерот не е возможно.

3.5.5. Вредносна картичка

Вредносната платежна картичка (во натамошниот текст: вредносна картичка) е платен инструмент за користење на е-пари што ги издава ПСМК, чиј износ е во однапред дефинирани апоени. При издавање на вредносната картичка не се врши идентификација на корисник заинтересиран за нејзино купување, освен во случај кога постои сомневање дека се работи за перење пари или финансирање тероризам, кога се врши идентификација согласно интерните процедури за работа.

Вредносната картичка претставува платежна картичка наменета за физички лица за набавка на стоки и услуги на ПОС терминали и интернет продажни места на трговци со кои ПСМК, како издавач на вредносната картичка има договорено прифаќање на таа картичка како начин на плаќање на стоки и/или услуги. Статусот на овие картички е „неактивен“ и тие не можат да се користат за иницирање платежни трансакции до нивното активирање (продажба).

Корисникот има можност да пристапи до административните функции на вредносната картичката преку веб-страницата на ПСМК.

Карактеристики на вредносната картичка:

- подигнување готовина на банкомати и ПОС терминали со вредносната картичка не е дозволено;
- вредносната картичка нема можност да се надополнува;
- вредносната картичка е однапред одредена во различни парични апоени;
- лимитите за интернет плаќања се ограничуваат согласно важечките прописи и интерните правила на ПСМК;
- плаќањата со вредносната картичка на физичките локации се вршат со нејзина презентација на ПОС терминалот, а на интернет продажните места плаќањето се прави со внесување на сигурносните елементи кои се наоѓаат на самата картичка (PAN, CVV код и датум на истекување на картичката);
- по истекот на рокот на важност, не е возможно користење на вредносната картичка освен откуп на картичката;
- проверка на расположливата состојба на е-пари кај вредносната картичка е овозможена на продажните места и на веб-страницата на ПСМК, со презентирање на картичката односно со внесување PAN (бројот на картичката) од страна на Корисникот;

- откуп на вредносната картичка се врши во готово или безготовински пренос на платежна сметка на Корисникот на е-пари, делумно или целосно, во филијалите на ПСМК и на продажни места кај агенти;
- реиздавање на вредносната картичка не е возможно.

3.5.6. Картичка со претплата

Картичката со претплата е платежен инструмент за користење на е-пари со мала парична вредност што го издава ПСМК, кој може да се надополнува во рамките на ограничувањата утврдени со овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план, применливите прописи и интерните правила на ПСМК. Картичката со претплата се издава во форма на платежна картичка, во согласност со стандардите на картичните системи за плаќање, и може да се користи за купување стоки и услуги и за извршување платежни трансакции кај трговци со кои ПСМК има договорено прифаќање.

Картичката со претплата може да се активира во филијалите на ПСМК, на продажни места кај агенти или преку дигиталните канали на ПСМК, доколку таквата можност е овозможена.

Карактеристики на картичката со претплата:

- може да се надополнува во рамките на утврдените лимити;
- се користи за плаќање на стоки и услуги на физички продажни места и интернет-продажни места на трговци со кои ПСМК има договорено прифаќање;
- користењето на картичката е ограничено со минималните и максималните износи, лимитите и другите ограничувања утврдени со овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план и интерните правила на ПСМК;
- плаќањата со картичката на физички продажни места се вршат со нејзино презентирање на ПОС терминал, а на интернет-продажни места со внесување на безбедносните елементи на картичката;
- проверка на расположливата состојба на е-пари е овозможена преку продажните места и/или дигиталните канали на ПСМК, согласно овозможените функционалности;
- откупот на неискористениот износ на е-пари се врши согласно овие Општи услови, Тарифата и применливите прописи;
- по истекот на рокот на важност, картичката не може да се користи за иницирање платежни трансакции, освен за откуп на преостанатиот износ на е-пари, доколку таков откуп е дозволен согласно овие Општи услови.

3.6. Платни инструменти за е-пари со голема парична вредност

ПСМК издава е-пари со голема парична вредност, поврзани со соодветни платни инструменти.

3.6.1. Издавање е-пари поврзани со платен инструмент за е-пари со голема парична вредност

Со Договор (4-11.06-07 Договор за издавање и откуп на е-пари) за издавање на е-пари на Корисникот се уредуваат условите и постапката за издавање на е-пари на Корисникот и нивен откуп, отворање и водење на сметка за е-пари, користење и откуп на е-пари, како и користењето на платните инструменти за е-пари со голема парична вредност.

Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата на надоместоци и Терминскиот план ја сочинуваат договорната документација за користење на услугите со е-пари и платежните услуги на ПСМК.

3.6.2. Дебитна картичка за е-пари

ПСМК на Корисниците на е-пари со голема парична вредност им издава надополнив платен инструмент – дебитна картичка за е-пари, во дигитална форма и/или во физичка форма.

Првичното издавање на дебитната картичка за е-пари е во дигитална форма во рамките на дигиталниот паричник инсталиран на мобилниот уред на Корисникот или негов пристап до посебна веб-апликација со функционалности на дигитален паричник. Дебитната платежна картичка се издава врз основа на склучен Рамковен договор. Преку апликацијата дигитален паричник Корисникот може да иницира издавање на дебитната картичка за е-пари во физичка форма

Активирањето на дебитната картичка за е-пари се врши преку дигиталниот паричник од страна на Корисникот.

Рокот на важност на овој платен инструмент е означен на картичката, односно доставен до Корисникот од страна на ПСМК. Дебитната картичка за е-пари автоматски ќе биде обновена по истекот на важноста, освен ако претходно била блокирана од ПСМК или Корисникот, трајно откажана или некористена во последните 12 месеци пред истекот на рокот, или ако Корисникот не сака обновување на картичката, за што треба писмено да ја извести ПСМК најмалку 30 дена пред истекот.

Дебитната картичка за е-пари се користи за плаќање на стоки и/или услуги кај Прифаќачот до висина на расположливите средства на платниот инструмент, во рамките на поставените ограничувања од страна на ПСМК и/или Корисникот.

Безбедносните елементи на дебитната картичка за е-пари во физичка форма (PAN, CVV код и датум на истек) се видливи на самата картичка, додека ПИН-кодот Корисникот самостојно го креира во рамките на дигиталниот паричник по извршеното активирање на картичката.

Безбедносните елементи на дебитната картичка за е-пари во дигитална форма му се испраќаат на располагање на Корисникот преку безбеден канал овозможен од ПСМК, согласно применливите безбедносни процедури.

ПСМК има право да воведо дополнителни безбедносни мерки, лимити и функционални ограничувања на дигиталниот паричник и поврзаните платни инструменти, во согласност со важечките прописи и интерните политики за управување со ризици.

3.6.3. Предоговорно информирање

Со цел информирање и овозможување запознавање со условите за издавање, користење и откуп на е – пари, ПСМК пред склучувањето на Рамковниот договор му ги доставува на Корисникот информациите што се пропишани како задолжителни елементи на Рамковниот договор.

Наведените информации ПСМК му ги обезбедува на Корисникот преку доставување на овие Општи услови и останатите документи што се составен дел на Рамковниот договор, како нацрт на Рамковниот договор, преку електронска пошта или лично во филијалите на ПСМК и во рамки на дигиталниот паричник. Откако ќе се запознае со содржината на Рамковниот договор, Корисникот може да поднесе Барање за издавање на електронски пари во филијала на ПСМК.

3.6.4. Склучување на Рамковен договор

Пред склучувањето на Рамковниот договор, ПСМК врши идентификација на Корисникот врз основа на документ за идентификација (лична карта или пасош) и ги спроведува останатите постапки во согласност со важечката законска регулатива што го уредува спречувањето перење пари и финансирање тероризам. Идентификацијата се врши во филијалите на ПСМК.

За користење на платните инструменти за е-пари со голема парична вредност уредени во оваа глава, Рамковниот договор се склучува со полнолетни физички лица, во согласност со условите утврдени со овие Општи услови и важечките прописи.

По склучувањето на Рамковниот договор, ПСМК му врачува на Корисникот по еден примерок од сите документи што го сочинуваат Рамковниот договор, како и инструкции за уплата на парични средства заради издавање на електронски пари.

ПСМК го задржува правото да одбие воспоставување деловен однос со Корисникот заради склучување на Рамковниот договор, согласно важечките прописи, интерните акти и процедурите за управување со ризик.

3.6.5. Евиденција на платен инструмент за е-пари со голема парична вредност

Врз основа на склучениот Рамковен договор, ПСМК му отвора и води на Корисникот партија на електронски пари.

На партијата на електронски пари се евидентираат промените настанати со купување, трошење и откуп на електронски пари, како и други промени поврзани со користењето на е-пари.

ПСМК го известува Корисникот за прометот на партијата на електронски пари еднаш месечно, доколку во текот на месецот имало трансакции со електронски пари на начин и во динамика утврдени со Рамковниот договор, овие Општи услови, применливите прописи и договорениот начин на комуникација со Корисникот.

3.7. Дигитален паричник

Дигиталниот паричник е апликативно решение преку кое Корисникот може да пристапи до сметката за е-пари, да купува, прегледува, користи и откупува е-пари, како и да користи други функционалности овозможени од ПСМК. Еден Корисник може да има само еден активен дигитален паричник на еден мобилен уред, освен доколку ПСМК овозможи поинаку. Дигиталниот паричник се презема бесплатно на интернет-продавниците: Google Play Store, Apple AppStore и Huawei AppGallery.

За користење на дигиталниот паричник, Корисникот е должен да обезбеди:

- мобилен телефон кој поддржува инсталација и користење на дигитален паричник;
- пристап до интернет;
- можност за прием на SMS пораки или друг безбеден канал за автентикација овозможен од ПСМК.

3.7.1. Активирање на дигитален паричник

Активирањето на дигиталниот паричник се врши во мобилно опкружување, по склучување на Рамковниот договор и преземање и инсталирање на апликацијата за дигитален паричник.

ПСМК му доставува на Корисникот АС код и/или ОТП код и/или друг безбеден код или механизам за автентикација, со цел верификација на регистриран број на мобилниот телефон и адресата на електронската пошта на Корисникот. Корисникот самостојно креира лозинка и ПИН за дигиталниот паричник, со што завршува процесот на активирање.

3.7.2. Пријавување во дигиталниот паричник

Корисникот пристапува до дигиталниот паричник во мобилно опкружување со внесување на ПИН за дигиталниот паричник или со користење на биометрија овозможена во рамките на мобилниот уред.

Пристапот до функционалностите на дигиталниот паричник во веб-опкружување му е овозможен на Корисникот преку безбедни сигурносни правила односно согласно применливите безбедносни процедури на ПСМК.

Во случај на заборавена лозинка, на Корисникот преку веб-опкружување му е овозможена функционалност за креирање нова лозинка за дигиталниот паричник, во согласност со применливите безбедносни процедури на ПСМК.

3.7.3. Функционалности на дигиталниот паричник

На Корисникот му се достапни следниве функционалности на дигиталниот паричник во мобилно опкружување:

- Купување е-пари;
- Трошење е-пари;
- Креирање и измена на ПИН за дигиталниот паричник;
- Активирање на дебитна картичка за е-пари;
- Креирање и измена на ПИН за дебитната картичка за е-пари во физичка форма;
- Блокирање и деблокирање на платни инструменти токенизирани во рамките на дигиталниот паричник;
- Преглед на расположива состојба на е-пари;
- Преглед на трошењето на е-парите;
- Преглед на платните инструменти;
- Управување со лимитите;
- Безготовински откуп на е-пари;
- Поднесување барање за откуп на е-пари преку дигиталниот паричник, доколку таквата функционалност е овозможена од ПСМК.

Во веб-опкружување, на Корисникот му се достапни следниве функционалности на дигиталниот паричник:

- Блокирање и деблокирање на токенизираните платни инструменти;
- Преглед на расположливата состојба на е-пари;
- Преглед на трошењето на е-пари;
- Преглед на платните инструменти токенизирани во дигиталниот паричник;

- Промена на лозинка;
- Управување со лимитите на Корисникот.

3.7.4. Користење на е-пари преку дигитален паричник

На Корисникот на дигиталниот паричник му е овозможено:

- Плаќање на стоки и/или услуги на продажното место на Прифаќачот;
- Пренос на е-пари од дигиталниот паричник на еден Корисник на дигиталниот паричник на дигитален паричник на друг Корисник на ПСМК.

3.7.5. Плаќање преку дигитален паричник

Корисникот може да врши плаќање за стоки и/или услуги на физичко продажно место на Прифаќачот користејќи го дигиталниот паричник. На физичкото продажно место, по избор на опцијата за плаќање преку дигиталниот паричник, Прифаќачот генерира QR-код. Корисникот го скенира QR-кодот со дигиталниот паричник и ја врши авторизацијата на трансакцијата преку внесување на ПИН за дигиталниот паричник или со користење на биометрија.

На Корисникот му е овозможено плаќање на стоки и/или услуги на интернет продажно место на Прифаќачот користејќи го дигиталниот паричник. На интернет-продажното место, Корисникот врши плаќање на стоки и/или услуги со избор на опцијата за плаќање преку дигиталниот паричник. На страницата за плаќање, Прифаќачот генерира QR-код.

Доколку Корисникот пристапува до интернет продажното место преку веб-опкружување, плаќањето се врши со скенирање на QR-кодот со употреба на дигиталниот паричник. Доколку пристапува преку мобилен телефон, на Корисникот преку технологија на длабока врска (deep link) ќе му се отвори дигиталниот паричник, по што Корисникот ја авторизира трансакцијата со внесување на ПИН за дигиталниот паричник или користејќи биометрија.

3.7.6. Пренос на е-пари меѓу дигитални паричници

Корисникот може да пренесува е-пари од својот дигитален паричник на дигитален паричник на друг Корисник на ПСМК. Корисникот што иницира пренос мора да го знае ЕИБ на дигиталниот паричник на Корисникот на чиј дигитален паричник се врши преносот на средства. Корисникот ја верификува иницираната трансакција со внесување на ПИН за дигиталниот паричник или со користење на биометрија.

3.7.7. Плаќање со дебитна картичка за е-пари

Плаќањето на стоки и/или услуги со е-пари со употреба на дебитна картичка за е-пари на интернет-продажно место на прифаќачот се врши со внесување на безбедносните елементи PAN, CVV-код и датум на истекување и/или други безбедносни механизми во согласност со применливите стандарди.

Податоците за дебитната картичка за е-пари се чуваат на сигурен и заштитен начин во шифрирана форма или друга соодветно заштитена форма и не се достапни на трети страни во процесот на плаќање.

Плаќањето стоки и услуги на физички продажни места се врши со користење дебитна картичка за е-пари преку NFC-технологија или со презентирање на картичката на ПОС-терминал. Авторизацијата на трансакцијата се врши со внесување на ПИН-от за дигиталниот паричник или со биометрија при користење дебитна картичка за е-пари во токенизирана форма, односно со внесување на ПИН-кодот кога се користи дебитна картичка за е-пари во физичка форма.

Корисникот може да располага со е-пари во рамките на ограничувањата утврдени од ПСМК за конкретниот платен инструмент, канал, услуга или кориснички профил, согласно применливите прописи, дозволата за работа, Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план и интернетите акти на ПСМК.

За дебитната картичка за е-пари со голема парична вредност, максималниот износ на складирани е-пари изнесува 900.000,00 денари, а максималниот лимит по поединечна трансакција изнесува 60.000,00 денари, освен доколку со применливите прописи, дозволата за работа или друг акт на ПСМК не е утврден поинаков лимит.

ПСМК може да определи почетни и максимални лимити за користење на е-пари, вклучително лимити по трансакција, дневни, месечни, годишни лимити, лимити по канал, лимити по платен инструмент и други

ограничувања, во согласност со применливите прописи, Програмата на услуги, интерните акти, процедурите за управување со ризик и прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам.

Во рамките на дигиталниот паричник или друг канал овозможен од ПСМК, Корисникот може самостојно да ги намали или измени лимитите за користење на е-пари и платните инструменти, доколку таквата функционалност е овозможена од ПСМК. Корисникот не може самостојно да постави лимит повисок од максималниот лимит утврден од ПСМК за конкретниот канал, платен инструмент, услуга или кориснички профил.

ПСМК има право да ги измени, намали, зголеми, привремено ограничи или блокира лимитите за користење на е-пари и платните инструменти, доколку тоа е потребно поради усогласување со применливите прописи, дозволата за работа, Програмата на услуги, интерните акти, проценката на ризик, безбедноста на услугите, заштитата на Корисникот, спречување злоупотреба, измама, перење пари или финансирање тероризам.

ПСМК го следи просечното салдо и трансакциите на сметката за е-пари и го задржува правото, во случај на невообичаени активности, да го контактира Корисникот за дополнителни проверки. По потреба, ПСМК може привремено да го блокира или ограничи користењето на платниот инструмент додека не се извршат потребните проверки за заштита на Корисникот, безбедноста на услугите на ПСМК и усогласеноста со важечките прописи.

За овие активности и ограничувања ПСМК го известува Корисникот во согласност со законските прописи и околностите на конкретниот случај.

3.7.8. Откуп на е-пари

ПСМК врши откуп на е-пари на барање на Корисникот.

Корисникот може да побара целосен или делумен откуп на е-пари, за времетраење на Рамковниот договор доколку тоа е предвидено со карактеристиките на платниот инструмент. Доколку Корисникот побара откуп на е-пари на денот на престанување на важноста на Рамковниот договор или во рок од една година по престанувањето на важноста на Рамковниот договор, ПСМК ќе изврши целосен откуп на е-парите, без наплата на надомест, освен доколку поинаку не е утврдено со закон.

Откупот може да се врши со исплата во готовина или со безготовински пренос на платежната сметка на Корисникот согласно Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата и применливите прописи.

Корисникот може да поднесе барање за откуп на е-пари:

- Преку дигиталниот паричник – при што на Корисникот му е овозможен откуп на е-пари со безготовински пренос на платежната сметка на Корисникот. Корисникот ја потврдува трансакцијата за откуп со внесување ПИН на дигиталниот паричник или со користење на биометрија.
- Во филијалите на ПСМК и на продажни места кај агенти– на Корисникот му е овозможен откуп на е-пари со исплата во готовина или со безготовински пренос на платежна сметка на Корисникот. При иницирање на трансакцијата за откуп на продажното место, Корисникот се идентификува со важечки идентификациски документ.

Во процесот на авторизација на трансакцијата за откуп на е-пари, ПСМК врши следниве проверки:

- расположива состојба на сметката за е-пари;
- статус на дигиталниот паричник (доколку откупот се иницира преку дигиталниот паричник);
- поставени лимити.

Доколку трансакцијата е успешно авторизирана, автоматски ќе се креираат и евидентираат следниве трансакции:

- трансакција за откуп на е-пари со која ќе се намали состојбата на средства на сметката за е-пари;
- трансакција за исплата во готовина од касата / трансакција за пренос на средства на платежната сметка на Корисникот;
- трансакција за пресметка на надоместок за откуп.

Откупот се врши со доставување на бројот на платежниот инструмент или друг идентификатор определен од ПСМК, како и бројот на платежната сметка на Корисникот во случај на безготовински пренос.

ПСМК пресметува надомест за откуп согласно со Тарифата освен во случаи кога согласно закон или овие Општи услови откупот се врши без наплата на надоместок. Барањето за откуп на е-пари Корисникот го поднесува на продажни места кај агенти или преку дигиталните канали на ПСМК, доколку таквата можност е овозможена.

Откупот се врши во денари, преку исплата во готовина или пренос на средства на платежната сметка на Корисникот, во висина на номиналната вредност на електронските пари што се откупуваат, намалено за износот на надоместок согласно со Тарифата доколку таков надоместок се наплатува.

Доколку износот за откуп на неискористени е-пари надминува 3.000,00 денари, ПСМК врши идентификација и верификација на идентитетот на подносителот на барањето за откуп, согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам и интерните акти на ПСМК.

3.8. Информации во врска со користењето на платни инструменти за е-пари

Корисникот потврдува дека со склучување на договорниот однос за е-пари е запознаен дека:

- секое лице што ќе дојде во посед на безбедносна шифра/безбедносен код може да користи е-пари или да иницира нивно откупување;
- откуп на е-пари или блокирање на платен инструмент не е можен доколку Корисникот не докаже со презентирање на безбедносната шифра или друг безбедносен елемент утврден од ПСМК, дека е овластен да располага со е-пари;
- деблокирање на платежен инструмент е можно согласно безбедносните процедури на ПСМК, со користење на код за деблокирање или друг безбеден механизам утврден и доставен од ПСМК;
- Корисникот е должен да ја извести ПСМК без одлагање доколку се посомнева дека безбедносниот код е компромитиран пред или за време на неговото доставување до Корисникот (на пр. препишан, копиран, фотографирани или на друг начин компромитиран.). Во тој случај, Корисникот повеќе не е одговорен, освен во случај на груба небрежност или измама, во согласност со закон;
- Корисникот е должен да се грижи за заштитата на безбедносните елементи на платниот инструмент за е-пари на начин што ќе спречи користење на е-парите од други лица да се зачува безбедносната шифра за целите на користење, откуп е-пари или блокирање на платниот инструмент на е-пари;
- да ја извести ПСМК веднаш откако ќе дознае за губење, кражба или злоупотреба на платен инструмент.

Корисникот се обврзува веднаш по приемот на безбедносните елементи за користење на платните инструменти за е-пари да ги преземе сите разумни и соодветни мерки за нивна заштита, особено:

- да не го споделува својот ПИН за дигитален паричник со други лица;
- при креирање на ПИН за дигиталниот паричник да избегнува користење на често застапени комбинации, како што се датуми на раѓање на членови на семејството, телефонски броеви или адресни податоци и слично;
- доколку забележи невообичаено функционирање или изглед на мобилната апликација, веднаш да го контактира Центарот за поддршка на ПСМК на телефон +389 76236690 или да го блокира платниот инструмент;
- редовно да го ажурира оперативниот систем и апликациите на својот уред со најновите верзии.
- да ги разгледа и користи безбедносните функционалности на уредот (на пр., автоматско заклучување на екранот по одреден период на неактивност);
- да користи програма за заштита од вируси и малициозни софтвери;
- веднаш да ја извести ПСМК во случај на кражба или губење на мобилниот уред и/или платниот инструмент и да изврши блокада на платниот инструмент;
- да се грижи за физичката безбедност на мобилниот уред.

3.9. Ограничување на користењето на платните инструменти за е-пари

3.9.1. Блокада/деблокада од страна на ПСМК

ПСМК може да изврши блокада на платниот инструмент:

- на барање на Корисникот;
- ако постојат оправдани причини што се однесуваат на безбедноста на платниот инструмент;

- ако постои сомневање за неовластено користење на платниот инструмент, користење за измама или како последица на измама и/или безбедносна закана.

ПСМК ќе го извести Корисникот за намерата за блокада на платниот инструмент и за причините за блокадата пред нејзиното спроведување или веднаш по нејзиното спроведување. Известувањето за намерата за блокада, односно блокадата на платниот инструмент ПСМК го доставува преку достапните канали за комуникација.

ПСМК нема да го извести Корисникот за намерата за блокада на платниот инструмент доколку таквото известување е забрането со прописите или доколку постојат оправдани безбедносни причини.

ПСМК ќе овозможи повторно користење на платниот инструмент или ќе го замени со нов, кога ќе престанат причините за блокада.

3.9.2. Блокада/деблокада од страна на Корисникот

Корисникот може да изврши или да побара блокада на платниот инструмент во случаи на сомневање за злоупотреба, загуба или кражба на мобилниот телефон и/или платниот инструмент, на следниве начини:

- со поднесување барање за блокада во филијалите на ПСМК, на продажните места кај агенти или преку веб-страницата на ПСМК, доколку таквата можност е овозможена;
- во рамки на апликацијата за дигитален паричник (на мобилен уред или веб-опкружување).
- со контактирање на контакт центарот на ПСМК преку форма или телефон објавен на веб-страницата на ПСМК.

Деблокада на платниот инструмент Корисникот може да изврши или да побара со користење на горенаведените канали односно начини.

3.10. Надоместоци

ПСМК пресметува и наплатува надоместоци од Корисникот во согласност со својата јавно објавена Тарифа

При откуп на е-пари, ПСМК може да наплати надомест за откуп само во следниве случаи:

- ако Корисникот побара откуп пред истекот на важноста на Рамковниот договор;
- ако Корисникот го раскине Рамковниот договор пред договорениот ден на престанување на важење на тој Рамковен договор;
- ако Корисникот побара откуп по истекот на една година од денот на престанокот на важење на Рамковниот договор.

Во случај на целосен откуп на електронските пари, на Корисникот ќе му биде - исплатена состојбата на расположливи средства на сметката за е-пари, намалена за износот на надоместокот за откуп. Надоместокот за откуп не смее да биде повисок од реалните трошоци на ПСМК поврзани со извршување на откупот.

3.11. Одговорност поврзана со извршување на платни трансакции со е-пари

3.11.1. Одговорност на ПСМК за неодобрена, неизвршена или неправилно извршена трансакција со е-пари

При извршување на платежни трансакции поврзани со користење на е-пари што не се одобрени (платежна трансакција за која нема согласност од Корисникот), Корисникот трпи загуба до износ утврден со применливите прописи, ако тие трансакции се извршени поради:

- Изгубен или украден платен инструмент
- Злоупотребен платен инструмент

По исклучок од горенаведеното, Корисникот ги сноси сите загуби што произлегуваат од извршување на неодобрени платежни трансакции извршени со е-пари, ако тие трансакции се извршени поради:

- измамнички дејствија;
- намерно неисполнување на обврските или нивно неисполнување поради крајна негрижа; пропуст да преземе мерки за заштита на безбедносните елементи на мобилната апликација или платниот

инструмент, како што е давање на мобилниот уред на друго лице, несоодветно чување на ПИН-кодот или други безбедносни елементи, или

- пропуст да ја извести ПСМК за губење, кражба или злоупотреба на мобилниот уред или платниот инструмент.

Корисникот нема да трпи загуби од неовластени платежни трансакции кои се извршени по неговото известување доставено до ПСМК дека платниот инструмент е изгубен, украден или злоупотребен, освен ако загубите се предизвикани од негови измамнички дејствија или постапување со крајна негрижа.

Ако ПСМК е одговорна за неodobrena, неизвршена или неправилно извршена трансакција со е-пари, таа ПСМК е обврзана веднаш да ја врати состојбата на партијата за е-пари во состојба која би била доколку конкретната трансакција не била извршена или правилно да ја изврши трансакцијата доколку Корисникот тоа го бара или без такво барање во согласност со Законот за платежни услуги и платежни системи.

ПСМК не е одговорна за неodobrena, неизвршена или неправилно извршена трансакција со е-пари доколку достави доказ дека трансакцијата е автентифицирана, правилно евидентирана и книговодствено обработена и дека на неа не влијаел технички дефект или друг недостаток, односно дека ПСМК не е одговорна за таа трансакција.

Корисникот има право да поднесе барање до ПСМК за враќање на износот на неовластената, неизвршената или неправилно извршената трансакција веднаш по сознанието, но најдоцна во рок- од 13 (тринаесет) месеци од датумот на задолжување на сметката за е-пари. Барањето се поднесува писмено во филијала на ПСМК, преку препорачана пошта или на адресата за електронска пошта prigovori@payspot.mk.

По истекот на овој рок од претходниот став, Корисникот го губи правото да бара поврат на електронските пари или правилно извршување на трансакцијата, освен ако ПСМК не му ги доставила на Корисникот задолжителните информации за трансакцијата. Во тој случај може да го оствари своето право и по истекот на рокот од 13 месеци од датумот на задолжување на сметката за е-пари.

Ако ПСМК е одговорна за неизвршена или неправилно извршена трансакција, или доцнење при извршување на платежната трансакција, должна е да го врати износот на сите наплатени надоместоци поврзани со неизвршена или неправилно извршена трансакција во врска со користењето на е-пари .

3.11.2. Докажување на извршување на платежна трансакција со е-пари

Ако Корисникот тврди дека не ја одобрил извршената платежна трансакција, или дека платежната трансакција не е извршена или дека таа не е правилно извршена, а ПСМК го тврди спротивното тогаш ПСМК, за дел на услугите кои таа ги дава, е должна да докаже дека платежната трансакција во тој дел била:

- автентифицирана;
- правилно евидентирана и книговодствено обработена;
- не постоел и не влијаел никаков технички дефект или друг недостаток.

Платежната трансакција се смета за автентифицирана ако ПСМК со примена на соодветна предвидена процедура ги проверила и потврдила употребениот платен инструмент и неговите безбедносни елементи.

Доколку Корисникот тврди дека не ја одобрил трансакцијата извршена со употреба на платниот инструмент, ПСМК мора да достави доказ дека Корисникот постапил измамнички или дека намерно или со крајна негрижа не ги исполнил обврските поврзани со платниот инструмент и неговите персонализирани безбедносни елементи.

4. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Со оваа глава се уредуваат условите под кои ПСМК им обезбедува платежни услуги на Корисниците, во рамките на добиената дозвола за работа од Народната банка, Законот за платежни услуги и платни системи, Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план и другите применливи акти на ПСМК.

Платежните услуги на ПСМК може да опфаќаат: отворање, водење и затворање платежна сметка, внесување и повлекување готовина од платежна сметка, извршување платежни трансакции врз основа на платен налог, извршување еднократни платежни трансакции, користење дигитални канали, користење платни инструменти, пренос на парични средства од/на платежна сметка, како и извршување парични дознаки, во обем и на начин овозможен од ПСМК.

ПСМК ги обезбедува платежните услуги преку своите филијали, продажни места кај агенти, дигитални канали и други канали овозможени од ПСМК, согласно видот на услугата, применливите прописи, Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата и Терминскиот план.

4.1. Платежна сметка

Платежната сметка е сметка што ПСМК ја отвора и води на име на Корисникот и која се користи за извршување платежни трансакции и за други цели поврзани со платежните услуги што ги обезбедува ПСМК.

Платежната сметка претставува партија евидентирана во системите на ПСМК, на која се евидентираат паричните средства на Корисникот исклучиво за целите на извршување платежни трансакции и користење платежни услуги. Платежната сметка не претставува депозитна сметка во смисла на прописите со кои се уредува банкарското работење, ниту средствата на платежната сметка носат камата.

Паричните средства на платежната сметка имаат привремен карактер и не се наменети за долгорочно чување. ПСМК не ги користи паричните средства на Корисниците за сопствени цели и ги чува, евидентира и заштитува согласно важечките законски прописи, интерните акти на ПСМК и мерките за заштита на паричните средства.

Платежна сметка може да се отвори на барање на Корисникот, во согласност со важечките прописи, интерните политики и процедурите на ПСМК. Барањето за отворање платежна сметка Корисникот го поднесува на образец пропишан од ПСМК, во филијала на ПСМК, на продажно место кај агент или преку дигитален канал, доколку таквата можност е овозможена од ПСМК.

ПСМК отвора платежна сметка врз основа на поднесено барање, доставена документација, спроведена идентификација и верификација на идентитетот на Корисникот и склучен Рамковен договор, односно друг соодветен договор или договорна документација, кога тоа е применливо.

Барањето за отворање платежна сметка го пополнува и потпишува Корисникот, односно неговиот полномошник, законски застапник или старател, доколку отворањето на сметката не го врши лично Корисникот. Во таков случај, ПСМК има право да побара полномошно, акт за застапување, решение за старателство, извод од матична книга или друга документација со која се докажува овластувањето на лицето што постапува во име и за сметка на Корисникот.

Корисникот, полномошникот, законскиот застапник или друго овластено лице е должен да достави точни, целосни и ажурни податоци и документација потребни за отворање и водење на платежната сметка. Корисникот е одговорен за вистинитоста, точноста и комплетноста на податоците наведени во барањето и во приложената документација.

Во текот на процесот на отворање и водење платежна сметка, ПСМК го утврдува и потврдува идентитетот на Корисникот, неговиот законски застапник, полномошник, вистински сопственик и/или друго овластено лице, кога тоа е применливо, и спроведува други мерки согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, прописите за заштита на лични податоци, прописите за електронска идентификација, како и интерните акти на ПСМК.

ПСМК има право да побара дополнителни податоци, изјави или документација пред отворање на платежната сметка, во текот на деловниот однос или пред извршување на одредена платежна услуга,

доколку тоа е потребно согласно важечките прописи, интерните акти, процедурите за управување со ризик или природата на конкретната услуга.

ПСМК може да одбие отворање платежна сметка или воспоставување деловен однос со Корисникот, согласно важечките прописи, интерните акти, процедурите за управување со ризик и прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам.

ПСМК на платежната сметка ѝ доделува единствена идентификациска ознака, односно број на платежна сметка, кој служи за недвосмислена идентификација на Корисникот и платежната сметка при извршување платежни трансакции.

Корисникот располага со средствата на платежната сметка во рамките на расположливото салдо, преку издавање платни налози, користење платни инструменти, дигитални канали или други канали овозможени од ПСМК. ПСМК не е должна да изврши платежна трансакција доколку на платежната сметка нема доволно расположливи средства за извршување на платниот налог и за наплата на применливите надоместоци, освен ако поинаку не е договорено или пропишано.

ПСМК не одобрува кредит, депозит или дозволено пречекорување по платежната сметка, освен доколку таква можност е изречно дозволена со применливите прописи, дозволата за работа и посебен договор со Корисникот.

Корисникот е должен без одлагање да ја извести ПСМК за секоја промена на податоците доставени при отворање на платежната сметка, како и за секоја промена на овластувањата, законските застапници, полномошниците, вистинските сопственици, адресата, е-поштата, телефонскиот број или други податоци релевантни за користењето на платежните услуги.

Овластувањето за отворање платежна сметка и/или располагање со средствата на платежната сметка мора да биде во форма и содржина прифатлива за ПСМК и заверено од надлежен орган кога тоа е потребно согласно прописите или интерните процедури на ПСМК. Овластувањето произведува дејство кон ПСМК од моментот кога е доставено, проверено и прифатено од ПСМК.

Во случај на отповикување или измена на овластувањето, Корисникот е должен за тоа веднаш да ја извести ПСМК и да достави соодветна документација. Отповикувањето или измената на овластувањето има дејство кон ПСМК од моментот кога ПСМК е уредно известена и кога промената е спроведена во системите на ПСМК.

Корисникот може да побара затворање на платежната сметка со писмено барање или преку друг канал овозможен од ПСМК, под услов претходно да ги подмири сите доспееани обврски кон ПСМК поврзани со платежната сметка и користените платежни услуги.

ПСМК може да ја затвори платежната сметка и без барање на Корисникот, во случаите предвидени со Рамковниот договор, овие Општи услови, важечките прописи, одлука на надлежен орган, раскинување на договорниот однос, смрт на Корисникот, престанок на правно лице, неактивност на сметката, прекршување на договорните обврски, ризик од злоупотреба, спречување перење пари и финансирање тероризам, санкциски мерки или други законски оправдани причини. По затворање на платежната сметка, ПСМК му издава на Корисникот потврда дека сметката е затворена и, доколку е применливо, информација дека обврските поврзани со отворањето, водењето и затворањето на платежната сметка се намирени. Преостанатите средства од затворената платежна сметка ПСМК ги пренесува на платежна сметка наведена од Корисникот или ги исплаќа во готовина, доколку таквата исплата е дозволена согласно прописите, Рамковниот договор, овие Општи услови и интерните процедури на ПСМК.

4.2. Работење со готовина

ПСМК може да обезбедува платежни услуги поврзани со внесување готовина на платежна сметка и повлекување готовина од платежна сметка, во обем и на начин овозможен од ПСМК, согласно важечките прописи, Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план и интерните процедури на ПСМК.

Внесување готовина на платежна сметка може да се врши во филијалите на ПСМК, на продажни места кај агенти или преку други канали овозможени од ПСМК. При внесување готовина, Корисникот или лицето што ја врши уплатата е должен да достави точни податоци потребни за правилно извршување на платежната трансакција и, кога е потребно, да приложи документација и идентификациски документ.

Повлекување готовина од платежна сметка може да се врши во филијалите на ПСМК, на продажни места кај агенти или преку други канали овозможени од ПСМК, доколку на платежната сметка има доволно расположливи средства и не постојат законски, договорни, технички, безбедносни или други пречки за располагање со средствата.

ПСМК може да определи лимити, рокови, начин на најавување и други услови за внесување или повлекување готовина, согласно Тарифата, Терминскиот план, интерните акти и применливите прописи. За повлекување готовина над износ определен од ПСМК, Корисникот може да биде должен претходно да ја најави исплатата на начин определен од ПСМК.

ПСМК може да одбие или одложи внесување или повлекување готовина доколку не се доставени потребните податоци или документација, доколку постои сомневање за незаконито постапување, злоупотреба, измама, перење пари или финансирање тероризам, доколку постои ограничување на сметката или доколку постојат други причини утврдени со закон, Рамковниот договор, овие Општи услови или интерните акти на ПСМК.

ПСМК може да обезбедува услуга за внесување и обработка на дневен пазар од правни лица и други деловни субјекти. Услугата може да се извршува како еднократна платежна трансакција или врз основа на посебен договор за прием и обработка на дневен пазар, во зависност од видот на Корисникот, начинот на соработка и условите утврдени од ПСМК.

При внесување и обработка на дневен пазар, Корисникот е должен да ги достави сите податоци и документација потребни за правилно извршување на платежната трансакција, вклучително и податоци за платежната сметка на која треба да се одобрат средствата, основот на уплатата, износот и други податоци утврдени со платниот налог, договорот, Тарифата, Терминскиот план и интерните процедури на ПСМК.

4.3. Платен налог и извршување платежни трансакции

Платен налог е инструкција дадена од Корисникот до ПСМК со која се бара извршување платежна трансакција. Платниот налог може да биде поднесен во писмена форма, електронски, преку дигитален канал, преку платен инструмент или на друг начин овозможен од ПСМК, согласно видот на услугата и договорените услови.

Корисникот е одговорен за точноста, целосноста и вистинитоста на податоците наведени во платниот налог. ПСМК не одговара за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција доколку истата е последица на неточни, нецелосни или погрешни податоци доставени од Корисникот, освен во случаи кога одговорноста на ПСМК е утврдена со закон.

Платниот налог треба да ги содржи задолжителните елементи потребни за извршување на платежната трансакција, вклучително, кога е применливо: податоци за плаќачот, податоци за примачот, број на платежна сметка или друга единствена идентификациска ознака, износ, валута, датум на извршување, опис на плаќањето, шифра на плаќање, потпис или друга форма на авторизација и други податоци потребни согласно прописите, Терминскиот план и правилата на ПСМК.

Платниот налог се смета за уреден доколку е пополнет целосно и јасно, ги содржи сите задолжителни податоци, е доставен на начин овозможен од ПСМК, е авторизиран од Корисникот или овластено лице и не постојат законски, договорни, технички или безбедносни пречки за негово извршување.

Платежната трансакција се смета за авторизирана кога Корисникот дал согласност за нејзино извршување на начин утврден со Рамковниот договор, овие Општи услови, правилата за конкретната услуга или применливите прописи. Согласноста може да биде дадена со потпишување платен налог, внесување ПИН, користење кориснички сигурносни обележја, засилена автентикација, користење платен инструмент, потврдување преку дигитален канал или на друг начин овозможен од ПСМК.

ПСМК ќе го изврши платниот налог доколку се исполнети сите услови за негово извршување, особено ако:

- платниот налог е уреден, целосен и јасен;
- се доставени сите потребни податоци и документација;
- платежната трансакција е авторизирана од Корисникот или овластено лице;
- Корисникот обезбедил доволно средства за извршување на платниот налог и за наплата на применливите надоместоци;
- не постојат законски, договорни, безбедносни или технички пречки;

- извршувањето не е спротивно на прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, санкциските прописи или други применливи прописи.

ПСМК може да одбие извршување на платен налог доколку платниот налог е нецелосен, нејасен, неточен, нечитлив, неуреден, не е авторизиран на договорениот начин, не се обезбедени доволно средства, не се доставени потребните податоци или документација, постојат сомневања за неовластено или незаконито постапување, постојат ризици од перење пари или финансирање тероризам, или постојат други причини утврдени со закон, Рамковниот договор, овие Општи услови или интерните акти на ПСМК.

Во случај на одбивање на платен налог, се смета дека платниот налог не е примен, освен ако поинаку не е утврдено со закон. ПСМК го известува Корисникот за одбивањето и, доколку е можно, за причините за одбивањето и начинот на исправка на грешките, освен кога таквото известување е забрането со закон или со друг применлив пропис.

Времето на прием на платниот налог и роковите за извршување на платежните трансакции се утврдуваат со Терминскиот план. Доколку платниот налог е примен во неработен ден или по времето утврдено со Терминскиот план, се смета дека е примен наредниот работен ден, освен ако поинаку не е утврдено со Терминскиот план или применливите прописи.

Корисникот може да го отповика платниот налог до моментот на неговата неотповикливост, согласно Законот, Рамковниот договор, овие Општи услови и Терминскиот план. По моментот на неотповикливост, платниот налог може да се отповика само доколку тоа е дозволено со закон, со согласност на ПСМК и/или со согласност на други учесници во извршувањето на платежната трансакција, кога тоа е потребно.

ПСМК може да го изврши платниот налог и по истекот на рокот утврден со Терминскиот план кога одложувањето е потребно или дозволено согласно важечките законски прописи, вклучително заради спроведување дополнителни проверки, прибавување дополнителна документација, проверки согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам или санкциски проверки. Одговорноста на ПСМК за задоцнето извршување се утврдува согласно важечките законски прописи и овие Општи услови.

Внесување готовина, повлекување готовина и кредитен пренос на и од платежна сметка се вршат со поднесување платен налог во филијалите на ПСМК, на продажни места кај агенти или преку друг канал овозможен од ПСМК, согласно видот на услугата.

Пред извршување на поединечна платежна трансакција иницирана од Корисникот како плаќач врз основа на склучен Рамковен договор, ПСМК, на барање на Корисникот, му дава информација за максималниот рок за извршување на платежната трансакција и за видот и износот на надоместоците што се на товар на Корисникот, вкупно и по поединечни ставки.

4.4. Еднократна платежна трансакција

ПСМК може да изврши еднократна платежна трансакција без задолжително отворање платежна сметка за Корисникот, доколку таквата услуга е овозможена од ПСМК и е дозволена согласно важечките прописи, Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата и Терминскиот план.

Со поднесување барање или платен налог за извршување еднократна платежна трансакција, Корисникот ја прифаќа понудата на ПСМК за извршување на конкретната еднократна платежна услуга.

Пред извршување на еднократната платежна трансакција, ПСМК му ги става на располагање на Корисникот потребните информации за извршување на трансакцијата, особено податоците што треба да ги обезбеди Корисникот за правилно извршување на платниот налог, максималниот рок за извршување, применливите надоместоци и други информации што се задолжителни согласно закон.

Еднократната платежна трансакција се смета за авторизирана кога Корисникот ќе достави уредно пополнет и потпишан платен налог или на друг начин ќе даде согласност за извршување на трансакцијата и ќе ги обезбеди средствата потребни за нејзино извршување, вклучително и применливите надоместоци.

ПСМК може да одбие извршување на еднократна платежна трансакција доколку не се исполнети условите за нејзино извршување, доколку не се доставени потребните податоци или документација, доколку постојат законски, технички или безбедносни пречки, доколку постојат сомневања за незаконито постапување, злоупотреба, перење пари или финансирање тероризам, или доколку тоа произлегува од интерните акти на ПСМК.

4.5. Дигитални канали за платежни услуги

ПСМК може да овозможи користење платежни услуги преку дигитални канали, вклучително веб-апликација, мобилна апликација, дигитален паричник или други електронски канали овозможени од ПСМК.

Користењето на дигиталните канали се врши согласно Рамковниот договор, овие Општи услови, посебните услови за користење дигитални канали, корисничките упатства, безбедносните процедури, Тарифата и Терминскиот план.

Преку дигиталните канали, во зависност од статусот на Корисникот, видот на услугата и функционалностите овозможени од ПСМК, Корисникот може да има пристап до информации за платежната сметка, да иницира и авторизира платни налози, да користи платни инструменти, да врши откуп на е-пари, да прегледува состојби и промет, да управува со лимити, да поднесува барања и да користи други функционалности овозможени од ПСМК.

ПСМК може да прави разлика помеѓу анонимен и идентификуван Корисник, како и помеѓу различни нивоа на пристап и функционалности, согласно извршената идентификација, важечките прописи, проценката на ризик и интерните акти на ПСМК.

Корисникот е должен да ги чува корисничките сигурносни обележја, лозинките, ПИН-кодovите, еднократните кодови, уредите и другите средства за автентикација и да не ги споделува со трети лица. Корисникот е должен без одлагање да ја извести ПСМК доколку се посомнева дека неговите сигурносни обележја, уред, профил, дигитален канал или платен инструмент се изгубени, украдени, злоупотребени или компромитирани.

ПСМК може привремено да го ограничи или блокира пристапот до дигиталните канали, корисничкиот профил, платниот инструмент или одредена функционалност, доколку постојат безбедносни причини, сомневање за злоупотреба, неовластено користење, технички ризик, ризик од перење пари или финансирање тероризам, санкциски ризик или други оправдани причини утврдени со закон, Рамковниот договор, овие Општи услови или интерните акти на ПСМК.

4.6. Користење платни инструменти

ПСМК може да издава и/или овозможува користење платни инструменти за иницирање платни налози и извршување платежни трансакции, во обем и на начин утврдени со Рамковниот договор, овие Општи услови, посебните услови за конкретниот платен инструмент, Тарифата, Терминскиот план и применливите прописи.

Платниот инструмент може да се користи за плаќање стоки и/или услуги, пренос на средства, користење е-пари, иницирање платежни трансакции или други услуги овозможени од ПСМК, во рамките на дозволените лимити, функционалности и услови за користење.

Корисникот може да користи платен инструмент кај трговци, прифаќачи, физички продажни места, интернет-продажни места или други примачи на плаќања со кои ПСМК има воспоставено соодветен договорен или технички однос, доколку таквата услуга е овозможена од ПСМК.

Корисникот е должен да го користи платниот инструмент согласно Рамковниот договор, овие Општи услови, посебните услови за користење на платниот инструмент и применливите безбедносни правила. Корисникот е должен да ги преземе сите разумни мерки за заштита на платниот инструмент и персонализираните кориснички сигурносни обележја.

ПСМК може да постави лимити, ограничувања, правила за авторизација, правила за блокирање и други услови за користење на платниот инструмент, согласно важечките прописи, проценката на ризик, Тарифата, Терминскиот план и интерните акти на ПСМК.

Корисникот е должен без одлагање да ја извести ПСМК доколку дознае или се посомнева дека платниот инструмент е изгубен, украден, злоупотребен, неовластено користен или компромитиран. По приемот на таквото известување, ПСМК презема мерки за блокирање или ограничување на користењето на платниот инструмент, согласно своите процедури и применливите прописи.

ПСМК може да блокира или ограничи користење на платен инструмент по барање на Корисникот, поради безбедносни причини, сомневање за неовластено или измамничко користење, постоење законски

пречки, ризик од перење пари или финансирање тероризам, санкциски ризик, технички ризик или други оправдани причини.

4.7. Парични дознаки

ПСМК може да обезбедува услуги за извршување парични дознаки во земјата и меѓународни парични дознаки, во обем и на начин овозможен од ПСМК, согласно важечките прописи, Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план и правилата на платежните системи или партнерите преку кои се извршува дознаката.

Парична дознака е платежна услуга со која ПСМК прима парични средства од испраќачот со единствена цел тие средства да бидат ставени на располагање на примачот или да му бидат исплатени на примачот, без задолжително отворање платежна сметка кај ПСМК за испраќачот или примачот, доколку таквата услуга е овозможена и дозволена согласно закон.

При испраќање парична дознака, Корисникот е должен да ги достави сите податоци потребни за правилно извршување на дознаката, вклучително податоци за испраќачот, примачот, износот, валутата, земјата, начинот на исплата, основот и други податоци потребни согласно правилата на ПСМК, применливите прописи и процедурите за спречување перење пари и финансирање тероризам.

ПСМК може да побара идентификација и верификација на идентитетот на испраќачот, примачот или друго лице поврзано со дознаката, како и дополнителни податоци и документација, доколку тоа е потребно согласно важечките прописи, интерните акти, проценката на ризик или правилата на конкретната услуга.

ПСМК може да одбие, одложи, блокира или не изврши парична дознака доколку не се доставени потребните податоци или документација, доколку постојат сомневања за незаконито постапување, измама, злоупотреба, перење пари, финансирање тероризам, санкциски ризик, технички пречки или други причини утврдени со закон, Рамковниот договор, овие Општи услови или интерните акти на ПСМК.

Отповикување на парична дознака е можно само под условите утврдени со важечките прописи, правилата на конкретната услуга, Тарифата, Терминскиот план и интерните процедури на ПСМК, и само доколку дознаката сè уште не е исплатена или не станала неотповиклива.

ПСМК може да овозможи известување за дознака преку СМС, електронска пошта, дигитален канал или друг канал за комуникација, доколку таквата услуга е овозможена од ПСМК и доколку Корисникот доставил точни податоци за контакт.

4.8. Одговорност, исправка и поврат кај платежни трансакции

Корисникот е должен редовно да ги проверува информациите, известувањата, изводите и промените поврзани со платежната сметка, платните налози, платните инструменти и платежните трансакции и, без непотребно одлагање по дознавањето, да ја известува ПСМК за секоја неавторизирана, неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција.

Платежната трансакција се смета за неавторизирана доколку е извршена без согласност на Корисникот дадена на начин утврден со Рамковниот договор, овие Општи услови или правилата за конкретната услуга.

Доколку Корисникот тврди дека не ја авторизирал извршената платежна трансакција или дека платежната трансакција не е правилно извршена, ПСМК е должна, во делот на услугите што ги обезбедува, да докаже дека платежната трансакција била автентифицирана, правилно евидентирана и книговодствено обработена и дека врз нејзиното извршување не влијаела техничка неисправност или друг пропуст на ПСМК. Самото евидентирање на употребата на платниот инструмент не претставува доволен доказ дека платежната трансакција била авторизирана од Корисникот или дека Корисникот постапувал со намера за измама, намерно или со крајно невнимание.

Корисникот има право на исправка на неавторизирана или неправилно извршена платежна трансакција доколку ја известува ПСМК без непотребно одлагање по дознавањето, а најдоцна во рок од 13 месеци од датумот на задолжување на платежната сметка. Доколку ПСМК не му ги дала или не му ги ставила на располагање на Корисникот информациите за конкретната платежна трансакција согласно Законот, ограничувањето на рокот од 13 месеци не се применува.

Во случај на извршена неавторизирана платежна трансакција, ПСМК го враќа износот на неавторизираната платежна трансакција веднаш по дознавањето за трансакцијата или по приемот на известувањето од Корисникот, а најдоцна до крајот на следниот работен ден, освен доколку ПСМК има разумен основ да се сомнева во измама и таквиот основ писмено го пријави до надлежните органи.

ПСМК ја враќа состојбата на задолжената платежна сметка во состојбата во која би била доколку неавторизираната платежна трансакција не била извршена, при што датумот на одобрување на сметката не може да биде подоцна од датумот на кој сметката била задолжена за износот на трансакцијата. ПСМК ги враќа и сите надоместоци наплатени од Корисникот во врска со неавторизираната платежна трансакција и, доколку е применливо, ги пресметува и плаќа каматите на кои Корисникот би имал право доколку трансакцијата не била извршена.

Корисникот може да биде одговорен за 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 друга валута.

Корисникот не ја сноси одговорноста од претходниот став доколку загубата, кражбата или злоупотребата на платниот инструмент не можела да биде откриена од страна на Корисникот пред плаќањето, освен ако Корисникот постапувал со намера за измама, како и кога загубата настанала поради постапување или непостапување на вработен, агент или филијала на ПСМК или на надворешно лице на кое му е пренесено извршување оперативни функции поврзани со давањето платежни услуги.

Корисникот целосно ги сноси загубите од извршените неавторизирани платежни трансакции доколку тие настанале поради постапување со намера за измама од страна на Корисникот или поради намерно или со крајно невнимание неисполнување на една или повеќе од неговите обврски поврзани со користењето на платниот инструмент и заштитата на корисничките сигурносни обележја.

Доколку ПСМК не примени засилена автентикација на Корисникот кога таквата автентикација е задолжителна согласно Законот, Корисникот не сноси финансиска загуба, вклучително и износот од 1.200 денари, освен доколку постапувал со намера за измама.

Корисникот не е одговорен за финансиските последици што произлегуваат од користење на загубен, украден или злоупотребен платен инструмент по доставувањето на известувањето до ПСМК, освен доколку постапувал со намера за измама.

Доколку ПСМК не обезбеди соодветен начин кој му овозможува на Корисникот во секое време да пријави губење, кражба, злоупотреба или неавторизирано користење на платниот инструмент, Корисникот не е одговорен за финансиските последици од користењето на платниот инструмент, освен доколку постапувал со намера за измама.

Доколку ПСМК е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција иницирана од страна на Корисникот како плаќач, ПСМК веднаш го враќа износот на неизвршената или неправилно извршената платежна трансакција. Доколку платежната сметка била задолжена, ПСМК ја враќа состојбата на платежната сметка во состојбата во која би била доколку неправилната платежна трансакција не била извршена и со соодветниот датум на валута.

Доколку ПСМК е одговорна за неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција или за задоцнето извршување на платежна трансакција, ПСМК му ги враќа на Корисникот сите пресметани и/или наплатени надоместоци и, доколку е применливо, ги враќа или ги плаќа каматите на кои Корисникот има право во врска со таквата трансакција.

Корисникот како плаќач има право да побара поврат на паричните средства за извршена и авторизирана платежна трансакција иницирана од страна на или преку примачот доколку при авторизацијата не бил наведен точниот износ на платежната трансакција и износот на трансакцијата го надминува износот кој Корисникот разумно можел да го очекува, имајќи ги предвид износите на неговите претходни платежни трансакции, условите од Рамковниот договор и релевантните околности во конкретниот случај. Корисникот, на барање на ПСМК, е должен да го докаже исполнувањето на овие услови. Правото на поврат по овој основ не произлегува само од надминување на очекуваниот износ поради валутна конверзија извршена со примена на договорен референтен девизен курс.

Корисникот го поднесува барањето за поврат на паричните средства во рок од 56 дена од датумот на задолжување на износот. ПСМК, во рок од десет работни дена од приемот на барањето, го враќа целиот износ на платежната трансакција или го одбива барањето со образложение на причините за одбивањето и со укажување на можностите за решавање на спорот и органите до кои Корисникот може да се обрати согласно Законот.

Кај директно задолжување, Корисникот кој е потрошувач има право на безусловен поврат на паричните средства доколку барањето го поднесе во рок од 56 дена од датумот на задолжувањето, а ПСМК го враќа целиот износ на платежната трансакција во рок од десет работни дена од приемот на барањето.

Доколку платниот налог е извршен согласно единствената идентификациска ознака, односно бројот на платежната сметка или друг идентификатор наведен од Корисникот, се смета дека платниот налог е правилно извршен во однос на примачот определен со таа единствена идентификациска ознака. Доколку Корисникот доставил погрешна единствена идентификациска ознака, ПСМК не одговара за неизвршувањето или неправилното извршување на платежната трансакција, но презема разумни мерки за поврат на паричните средства.

Доколку повратот на паричните средства не е можен, ПСМК, на писмено барање на Корисникот како плаќач, писмено му ги доставува сите информации со кои располага и кои се релевантни за поведување постапка пред надлежен суд. ПСМК може да пресмета и наплати надоместок за преземените мерки за поврат само доколку таков надоместок е договорен со Рамковниот договор.

Во случај на неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, ПСМК, независно од својата одговорност, на барање на Корисникот веднаш презема мерки за следење на текот на платежната трансакција и го известува Корисникот за исходот од преземените мерки, без пресметување и наплата на надоместок за преземените мерки и известувањето.

ПСМК одговара за дејствијата и пропустите на своите филијали, агенти, вработени лица и други лица кои постапуваат во име и за сметка на ПСМК при давањето платежни услуги, согласно Законот, Рамковниот договор и овие Општи услови.

Корисникот, покрај правата утврдени со оваа точка, има право од одговорниот давател на платежни услуги да бара и надоместок за претрпена штета согласно Законот за облигационите односи.

Одговорноста на ПСМК во врска со авторизацијата и извршувањето на платежните трансакции е исклучена во случај на вонредни и непредвидливи околности на кои ПСМК не можела да влијае и кои се надвор од нејзина контрола, а чии последици биле неизбежни независно од вложените напори за нивно избегнување, како и кога ПСМК е должна да постапи согласно други правни обврски кои произлегуваат од закон..

4.9. Известување за платежните услуги

ПСМК го информира Корисникот за состојбата и прометот на платежната сметка, извршените платежни трансакции, применливите надоместоци и другите информации поврзани со платежните услуги, на начин и во динамика утврдени со Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план и важечките прописи.

Известувањата може да се доставуваат во хартиена форма, на траен медиум, преку е-пошта, преку дигитален канал, преку кориснички профил, во филијала на ПСМК, на продажно место кај агент или на друг договорен начин.

Корисникот е должен да обезбеди точни и ажурни податоци за контакт и без одлагање да ја известува ПСМК за секоја промена на адреса, е-пошта, телефонски број или друг податок релевантен за доставување известувања.

ПСМК не сноси одговорност за последици од недостапност или непреземање на уредно доставено известување, доколку тоа е резултат на неточни или неажурни податоци доставени од Корисникот, технички причини на страната на Корисникот или други околности надвор од контролата на ПСМК.

По извршувањето на поединечна платежна трансакција, ПСМК му ги дава или става на располагање на Корисникот, согласно неговото својство на плаќач или примач, информациите за референтната ознака на платежната трансакција, износот на трансакцијата, видот и износот на применливите надоместоци,

применетиот девизен курс доколку е применливо и датумот на валута за задолжување или одобрување на платежната сметка, во согласност со важечките прописи.

На барање на Корисникот како плаќач, ПСМК му ги дава или става на располагање информациите за извршените поединечни платежни трансакции периодично, најмалку еднаш месечно, без надоместок и на договорен начин кој му овозможува на Корисникот да ги зачува и репродуцира информациите во непроменета форма.

На барање на Корисникот, ПСМК ги дава наведените информации на хартија или на друг траен медиум еднаш месечно и без надоместок.

4.10. Измени на договорната документација и престанок на договорниот однос

ПСМК има право да предлага измени и дополнувања на Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата, Терминскиот план и другите составни делови на договорната документација, во согласност со важечките законски прописи.

За предложените измени, ПСМК го известува Корисникот најдоцна два месеци пред денот на примената на измените, освен ако со закон е дозволен или пропишан друг рок. Известувањето за предложените измени се доставува на Корисникот на хартија или на друг траен медиум, вклучително преку електронска пошта или дигитален канал кој му овозможува на Корисникот информацијата да ја зачува и репродуцира во непроменета форма. ПСМК може предложените измени дополнително да ги објави и на својата интернет-страница.

Во известувањето ПСМК ги наведува датумот од кој предложените измени ќе почнат да се применуваат, содржината на измените, правото на Корисникот да ги одбие предложените измени и правото на Корисникот да го раскине Рамковниот договор без плаќање надомест за раскинување, доколку не се согласува со измените.

Доколку Корисникот пред датумот предложен за почеток на примената на измените писмено не ја известува ПСМК дека не ги прифаќа предложените измени, ќе се смета дека Корисникот се согласил со нив, доколку таквата можност е дозволена согласно важечките прописи и е предвидена во Рамковниот договор.

Корисникот има право во секое време да го раскине Рамковниот договор и да побара затворање на платежната сметка. Доколку е договорен отказан рок, истиот не може да биде подолг од 30 дена.

Раскинувањето на Рамковниот договор и затворањето на платежната сметка е без надоместок за Корисникот, освен доколку Рамковниот договор бил во сила пократко од шест месеци, во кој случај ПСМК може да наплати само надоместок во висина на вистински направените трошоци.

ПСМК може да го раскине Рамковниот договор склучен на неопределено време со известување доставено до Корисникот најмалку два месеци пред денот на раскинувањето, на хартија или на друг траен медиум, доколку таквото право е договорено со Рамковниот договор.

По истекот на рокот за раскинување од претходниот став, ПСМК го раскинува Рамковниот договор и ја затвора платежната сметка. Доколку на платежната сметка има позитивно салдо, ПСМК ги пренесува паричните средства на евиденциска сметка со посебна намена, за чие одржување не пресметува и не наплатува надоместоци. Со преносот на паричните средства на евиденциската сметка со посебна намена не престануваат правата на Корисникот врз тие парични средства.

ПСМК може да го раскине Рамковниот договор и со непосредно дејство или во пократок рок доколку тоа е дозволено или потребно согласно закон, одлука на надлежен орган, прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, санкциски мерки, безбедносен ризик, злоупотреба на услугите, тешко прекршување на договорните обврски или други оправдани причини.

Во случај на престанок на Рамковниот договор, Корисникот е должен да ги подмири сите доспеани обврски кон ПСМК настанати до денот на престанокот, а ПСМК ги става на располагање средствата што му припаѓаат на Корисникот, во согласност со закон, природата на услугата, Тарифата, постапките за идентификација, прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, санкциските мерки, приговорите, спорните трансакции и другите задолжителни постапки.

Со престанокот на Рамковниот договор престанува и правото на Корисникот да ги користи платежните услуги и платните инструменти опфатени со него, освен во обем потребен за завршување веќе започнати

постапки, подмирување обврски, откуп на е-пари, поврат на средства, решавање приговори или други постапки што продолжуваат да важат согласно закон, Рамковниот договор и овие Општи услови.

4.11. Надоместоци

Надоместоците и провизиите за услугите што ги обезбедува ПСМК се утврдени во важечката Тарифа на надоместоци и провизии на ПСМК.

Тарифата е јавно достапна за Корисникот во деловните простории на ПСМК, кај агентите преку кои ПСМК ги обезбедува услугите, како и на интернет-страницата на ПСМК. На барање на Корисникот, ПСМК му ја става Тарифата на располагање и во хартиена форма или на друг траен медиум.

ПСМК ги наплатува надоместоците и провизиите од Корисникот веднаш по извршувањето на услугата, при иницирање на услугата или на друг начин утврден со Рамковниот договор, овие Општи услови, Тарифата или посебен договор со Корисникот.

За извршување еднократни платежни трансакции, Корисникот е должен да му плати на ПСМК надоместок согласно важечката Тарифа, пред или веднаш по извршувањето на поединечната платежна трансакција, зависно од природата на услугата и начинот на нејзино извршување.

Секоја измена на висината на надоместоците и провизиите се објавува и применува во согласност со важечките законски прописи, Рамковниот договор, овие Општи услови и делот што се однесува на измена на договорната документација, Тарифата и Терминскиот план.

ПСМК најмалку еднаш годишно му дава на Корисникот кој е потрошувач извештај за сите наплатени надоместоци за услугите поврзани со платежната сметка, во форма и со содржина утврдени со важечките прописи.

Извештајот за надоместоците за претходната календарска година ПСМК го доставува најдоцна до крајот на месец јануари во тековната календарска година, на начин договорен со Рамковниот договор.

На барање на Корисникот кој е потрошувач, ПСМК му го дава извештајот за надоместоците и на хартија, независно од договорениот начин на негово доставување.

5. Методи и средства за комуникација

Рамковниот договор, другата договорна документација, платните налози, барањата, известувањата и другите документи поврзани со користењето на платежните услуги се составуваат, склучуваат, поднесуваат и разменуваат на македонски јазик, освен ако со закон, посебен договор или природата на конкретната услуга не е дозволено или потребно поинаку.

Комуникацијата помеѓу ПСМК и Корисникот во врска со Рамковниот договор, платежната сметка, платежните услуги, еднократните платежни трансакции, платните инструменти, е-парите, приговорите и другите права и обврски може да се одвива во писмена форма, на хартија, преку друг траен медиум, електронска пошта, дигитален канал, кориснички профил, телефонски, усно во филијала на ПСМК или кај агент, или преку друг канал овозможен од ПСМК, во согласност со важечките прописи и овие Општи услови.

Комуникацијата во врска со извршување еднократни платежни трансакции може да се одвива и усно, доколку тоа е соодветно според природата на услугата и доколку е дозволено согласно важечките прописи, интерните процедури на ПСМК и овие Општи услови.

Кога со закон, Рамковниот договор или овие Општи услови е предвидено одредена информација да биде доставена во писмена форма или на траен медиум, ПСМК ја доставува информацијата на начин што му овозможува на Корисникот да ја зачува, репродуцира и користи во непроменета форма во соодветен временски период.

Корисникот е должен да достави точни, целосни и ажурни податоци за контакт, вклучително адреса, е-пошта, телефонски број и други податоци потребни за комуникација со ПСМК. Корисникот е должен без одлагање да ја известува ПСМК за секоја промена на податоците за контакт.

ПСМК не сноси одговорност за последици настанати поради неточни, нецелосни или неажурни податоци за контакт доставени од Корисникот, како и поради недостапност, непреземање или ненавремено преземање на уредно доставени известувања од страна на Корисникот.

Корисникот има право во текот на времетраењето на договорниот однос, во секое време, да ги побара и да ги добие на хартија или на друг траен медиум договорните услови од Рамковниот договор и информациите за користење на платежните услуги што се задолжителни согласно важечките прописи.

6. Право на приговор и оплаки

Корисникот има право да поднесе приговор до ПСМК доколку смета дека ПСМК не постапила во согласност со Законот за платежни услуги и платежни системи, Законот за заштита на потрошувачите, прописите за заштита на личните податоци, прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, другите применливи прописи, овие Општи услови, Рамковниот договор или друг договор склучен со Корисникот.

Приговорот може да се однесува на платежна сметка, платежна услуга, платен налог, платежна трансакција, платен инструмент, електронски пари, платен инструмент за е-пари, дигитален паричник, откуп на е-пари, парична дознака, надоместоци, известувања, дигитални канали или друго право или обврска што произлегува од користењето на услугите на ПСМК.

Приговорот се поднесува во согласност со важечките законски прописи, Рамковниот договор, овие Општи услови и процедурите за постапување по приговори воспоставени од ПСМК.

Роковите за поднесување приговор, барање за исправка, поврат или друго барање во случај на неавторизирана, неизвршена или неправилно извршена платежна трансакција, спорна трансакција со е-пари, спорен откуп на е-пари или друга спорна услуга се уредуваат со овие Општи услови, Рамковниот договор и важечките законски прописи.

ПСМК воспоставува и применува ефективни и транспарентни процедури за постапување по приговорите на Корисниците. Поднесувањето и постапувањето по приговор е бесплатно за Корисникот.

Корисникот може да поднесе приговор на еден од следниве начини:

- лично во филијалите на ПСМК или на продажните места кај агентите;
- по пошта на адресата на ПСМК објавена на интернет-страницата на ПСМК;
- со испраќање на е-пошта на prigovori@payspot.mk;
- со пополнување пропишан формулар, доколку истиот е достапен на интернет-страницата на ПСМК или на друг канал овозможен од ПСМК.

Доколку приговорот е поднесен преку полномошник, потребно е да се достави полномошно или друг соодветен документ со кој Корисникот го овластува полномошникот да постапува во негово име и за неговата сметка.

Приговорот треба да содржи податоци од кои може јасно да се утврди односот на Корисникот со ПСМК и предметот на приговорот, како што се: име и презиме или назив на Корисникот, својство на Корисникот како плаќач, примач, имател или корисник на е-пари, број на платежна сметка, податоци за платен инструмент или платен инструмент за е-пари, датум на извршување на трансакцијата, износ на трансакцијата, единствен идентификатор на трансакцијата, опис на настанот, причините за поднесување на приговорот и друга документација со која Корисникот располага, доколку е применливо.

ПСМК го потврдува приемот на приговорот до Корисникот без непотребно одлагање. ПСМК внимателно го разгледува секој приговор, ја оценува неговата основаност и доставува писмен одговор до Корисникот најдоцна во рок од 15 работни дена од денот на приемот на приговорот.

Во исклучителни случаи, кога поради сложеноста на приговорот или поради други оправдани причини не е можно да се достави одговор во рок од 15 работни дена, ПСМК го известува Корисникот за причините за доцнењето и за рокот во кој ќе достави конечен одговор. Конечниот одговор не може да биде доставен подоцна од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот, освен ако со закон не е определено поинаку.

Одговорот на ПСМК по приговорот содржи:

- дали приговорот е уважен, делумно уважен или одбиен;
- кратко образложение на одлуката;
- доколку е применливо, мерки што ќе бидат преземени од ПСМК;
- доколку е применливо, рок за постапување или разрешување на приговорот.

Доколку Корисникот не е задоволен од одговорот на ПСМК или доколку одговорот не му биде доставен во пропишаниот рок, Корисникот може да се обрати до Народната банка во рамките на нејзините законски надлежности, како и да поведе постапка за вонсудско решавање на спор или судска постапка, согласно закон.

7. Доверливост и заштита на лични податоци

Сите податоци и информации поврзани со Корисникот, платежната сметка, платежните трансакции, платните налози, платните инструменти, електронските пари, платните инструменти за е-пари, дигиталниот паричник, дигиталните канали, паричните дознаки, приговорите и користењето на услугите на ПСМК, до кои ПСМК доаѓа во текот на своето работење, се сметаат за доверливи, освен ако се јавно достапни или ако со закон, договор или согласност на Корисникот не е поинаку уредено.

ПСМК ги обработува личните податоци на Корисникот законито, транспарентно и во согласност со важечките прописи за заштита на личните податоци. Личните податоци се обработуваат за цели поврзани со воспоставување, спроведување и исполнување на договорниот однос, обезбедување платежни услуги, издавање, користење и откуп на електронски пари, користење платни инструменти и дигитални канали, извршување парични дознаки, идентификација и верификација на Корисникот, исполнување законски обврски, спречување перење пари и финансирање тероризам, управување со ризици, постапување по приговори и други законски дозволени цели.

Податоците за Корисникот не смеат да се соопштуваат или доставуваат на трети лица, освен кога тоа е предвидено или дозволено со закон, кога тоа го бара надлежен орган, суд, Народната банка или друг овластен орган, кога доставувањето е неопходно за извршување на договорниот однос или обезбедување на услугите на ПСМК, кога е потребно за спречување перење пари и финансирање тероризам, управување со ризици, спречување измама или заштита на правата и интересите на ПСМК и Корисникот, или кога Корисникот дал соодветна согласност, доколку таквата согласност е потребна согласно закон.

Обврската за чување на доверливоста на податоците важи за ПСМК, членовите на нејзините органи, вработените, агентите, вработените кај агентите, обработувачите, деловните партнери и другите ангажирани лица кои имаат пристап до податоците. Оваа обврска продолжува да важи и по престанокот на договорниот однос, работниот однос или друг вид ангажман.

ПСМК презема соодветни технички и организациски мерки за заштита на личните податоци од неовластен пристап, незаконска обработка, злоупотреба, губење, уништување, измена или откривање, во согласност со законските барања и интерните акти на ПСМК.

Подетални информации во врска со обработката на личните податоци, целите на обработката, правниот основ, роковите на чување, примателите на податоците и правата на Корисникот се достапни во Политиката за приватност на ПСМК, која е јавно објавена на интернет-страницата на ПСМК.

8. Спречување на перење пари и финансирање тероризам

ПСМК има право и обврска да бара од Корисникот податоци, изјави, документи и други информации потребни за исполнување на обврските согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, како и согласно интерните акти и процедурите на ПСМК.

Корисникот е должен да ги достави бараните податоци и документација во рок и на начин определен од ПСМК, и е одговорен за нивната точност, вистинитост и ажурност.

ПСМК има право да одбие воспоставување деловен однос, отворање платежна сметка, издавање или откуп на електронски пари, користење платен инструмент или извршување трансакција, како и да го ограничи, блокира или прекине користењето на услугите, доколку тоа е потребно согласно прописите за спречување перење пари и финансирање тероризам, санкциските прописи, други применливи прописи или интерните акти на ПСМК.

Во вакви случаи, ПСМК не сноси одговорност за последици кои произлегуваат од мерки што била должна да ги преземе согласно важечките законски прописи или одлука на надлежен орган, освен кога согласно закон таквата одговорност не може да биде исклучена.

9. Виша сила

ПСМК не одговара за неизвршување или задоцнето извршување на своите обврски кога истото е последица на вонредни и непредвидливи околности на кои ПСМК не можела да влијае и кои се надвор од нејзина контрола, а чии последици биле неизбежни независно од вложените напори за нивно избегнување.

За настани од претходниот став може да се сметаат природни непогоди, војна, немири, терористички акти, пандемии, дејствија или мерки на надлежни органи, прекин на телекомуникациски, комуникациски или платни системи и други слични настани, доколку во конкретниот случај ги исполнуваат условите од претходниот став.

Одговорноста на ПСМК во овие случаи се утврдува согласно важечките законски прописи.

10. Завршни одредби

Овие Општи услови за давање на услуги стапуваат во сила и се применуваат од 01.06.2026 година. За сите прашања што не се уредени со овие Општи услови, Рамковниот договор, посебен договор, Тарифата, Терминскиот план или друг применлив акт на ПСМК, се применуваат важечките законски и подзаконски прописи на Република Северна Македонија.

ПСМК има право да ги изменува и дополнува овие Општи услови во согласност со важечките законски прописи и Рамковниот договор.

* * *