

**ОПШТИ УСЛОВИ**  
**на Охридска Банка АД Скопје**

за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица

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

Овие општи услови се составен дел на Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица и се достапни на официјалната веб страна на Банката.

**ДЕФИНИЦИЈА НА ПОИМИ:**

Одделни поими кои се користат во Општите услови, Договорот и други документи со кои се регулира работењето на електронското банкарство го имаат следното значење:

**Банка:**

Охридска Банка АД Скопје.

**Корисник:**

Физичко лице со кое Банката има склучено Договор за отворање и водење на сметка за вршење на платен промет во земјата на кое му се овозможува користење на услугата за електронско банкарство.

**Договор:**

Договорот за користење на услугите на електронско банкарство за физички лица склучен помеѓу Банката и Корисникот со кој се регулираат меѓусебните права, обврски и одговорности кои произлегуваат од користењето на услугата за електронско банкарство.

**Сметка:**

Сметка отворена во Банката од страна на Корисникот за извршување на плаќањата преку сервисот електронско банкарство и која се задолжува за трошоците и надоместоците по основ на користењето на услугите на електронско банкарство (доколку со друг договор не е поинаку регулирано).

**Општи услови:**

Општите услови за користење на услугите за електронско банкарство за физички лица.

**Услуги на електронско банкарство:**

Пристап до услугите на Банката надвор од нејзините простории преку користење на информатичка технологија, телекомуникации и посебни сигурносни механизми.

**Електронско банкарство:**

Сервис на Банката преку кој се вршат услуги на електронско банкарство, увид во сметки, електронско доставување на платни инструменти со електронски потпис и друга договорена размена на информации преку интернет.

**Софтверски решенија за пристап и користење на услугите на електронското банкарство:**

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

**Web апликација, ОБСГНЕТ интернет банка:**

Апликација базирана на повеќе интернет технологии и достапна за користење преку поддржани интернет пребарувачи. Со ова решение се остварува брз, сигурен и едноставен 24 часовен пристап до услугите на електронското банкарство дефинирани во Општите услови.

**Мобилен уред:**

Претставува паметен телефон или таблет базиран на оперативните системи кои во моментот се поддржани од страна на Мобилната апликација - Моја банка и М - токен и истите се дефинирани во Општите услови и Корисничките упатства.

**Мобилна апликација, Моја Банка:**

Претставува апликација која може да се преземе на мобилен уред од соодветни продавници на мобилни апликации достапни на Интернет (Google Play Store и Apple App. Store). Мобилната апликација, Моја Банка на Корисникот му овозможува сигурен, брз и едноставен 24 часовен пристап преку Интернет до услугите на електронското банкарство дефинирани во Општите услови.

**М-токен:**

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

**Електронски потпис:**

Низа на податоци во електронска форма кои се содржани или се логички поврзани со други податоци во електронска форма преку кој потпис се утврдува автентичноста на податоците и идентитетот на потписникот.

**Корисничко име:**

Комбинација од знаци која Банката ја доделува на Корисникот, а која го идентификува Корисникот на единствен начин во рамките на системот на електронското банкарство.

**Тајна лозинка:**

Тајна комбинација од знаци, која Корисникот сам ја внесува и која служи за потврдување на неговиот идентитет.

**Дигитален сертификат:**

Потврда во електронска форма со која се потврдува врската помеѓу податоците за проверка на електронски потпис со одредено лице, носителот на сертификатот и идентитетот на тоа лице.

**Медиум за чување на дигитален сертификат:**

Сигурносен уред на кој се чува дигиталниот сертификат со кој се врши проверка на идентитетот, шифрирање на податоците и дигиталното потпишување на електронските пораки и налози.

**Личен број - ПИН:**

Тајна комбинација од цифри доделена од Банката на Корисникот во случај на користење дигитални сертификати или дефинирана од страна на корисникот во случај на користење на М - Токен која служи за потврдување на неговиот идентитет.

**Електронски налог за плаќање:**

Налог за плаќање кој Корисникот го проследува до Банката во форма на електронска порака и кој е во согласност со правилата одредени од страна на Корисникот, интерните акти на Банката и важечката регулатива за вршење на платниот промет.

**Термински план на Банката за учесниците во платниот промет во земјата:**

Временски термини во кои се реализираат налозите за плаќање со тековен пресметковен датум во интерниот и екстерните системи на плаќање, усогласен со работното време на КИБС и МИПС како и интерните акти на Банката кои го регулираат работното време.

**ПРИМЕНА НА ОПШТИТЕ УСЛОВИ**

Договорените односи помеѓу Банката и Корисникот се утврдени со постоечките Општи услови заедно со Договорот за користење на услугите за електронско банкарство за физички лица, Регистрационата форма и важечката Тарифа на Банката за физички лица.

**Услови за користење на услугите:**

За користење на услугите на електронско банкарство, Корисникот треба во Банката да има отворено трансакциска сметка во денари.

Банката го одобрува користењето на услугите за електронско банкарство врз основа на потпишан Договор за користење на услугите за електронско банкарство за физички лица.

Со пополнување на Регистрационата форма и со склучувањето на Договорот Корисникот се определува да користи една или повеќе услуги од електронско банкарство и го дефинира обемот и начинот на кој тој ќе ги извршува работите од електронското банкарство.

Банката има право да го одбие барањето на Корисникот за користење на услугите на електронското банкарство без да ги наведе причините за својата одлука.

После потпишувањето на Договорот, Банката му доделува на Клиентот во согласност со поднесеното барање од негова страна:

1. Корисничко име и активациски код за активирање на услугата ОБСГНЕТ Интернет банка како и УСБ медиум за чување на дигитален сертификат, дигитален сертификат и ПИН - број за услугата ОБСГНЕТ Интернет банка или
2. Корисничко име, активациски код за ОБСГНЕТ Интернет банка, пристап до апликација М - токен и два активациски кодови за активација на апликацијата М -токен или
3. Корисничко име и два активациски кодови за активација на апликацијата Моја Банка.

За користење на услугата ОБСГНЕТ Интернет банка Корисникот се најавува на веб страната <https://www.obsqnet.com.mk>.

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

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

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

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

Корисникот може да аплицира за услугата мобилна апликација, Моја банка, во просториите на Банката и преку ОБСГНЕТ Интернет банка. Корисникот е согласен дека на електронските документи и електронските пораки не може да им се оспорува полноважноста или доказната сила само затоа што се во електронски облик, вклучително и на регистрацијата за користење на мобилната апликација, Моја банка преку ОБСГНЕТ Интернет Банка.

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

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

- персонален компјутер со минимум Internet Explorer™ 6 со 128 битна енкрипција односно Mozilla Firefox™3.2
- интернет пристап (минимум 33.600 Kbps)

- JAVA скрипта (32bit)
- Паметен телефон со Android (поддржана верзија од 4.2) или iOS (поддржана верзија од 6.0 за Моја Банка и 6.1 за М Token) оперативен систем и дигитална камера вградена во мобилниот уред.

На Корисникот му се достапни следниве услуги на електронското банкарство на Охридска Банка АД Скопје:

- Преглед на состојба и промет на сметките (тековни, штедни влогови и сл.)
- Добивање на листа на трансакции за одреден период
- Преглед на состојба и промет на кредитни картички
- Преглед на состојба на кредитни партии
- Купопродажба на девизи
- Трансфери помеѓу сметки
- Трансфери кон однапред определени приматели
- Плаќања преку налози ПП30 и ПП50
- Виртуелен финансиски советник (само преку ОБСГНЕТ интернет банка)
- Календар на планирани приливи и трошоци (само преку ОБСГНЕТ интернет банка)
- Нотификација за статус на плаќања
- Курсна листа
- Локатор на експозитури и банкомати \*
- информативни пресметки - кредитен калкулатор и калкулатор на штедење \*

\* Услугите означени со симболот ( \* ) се достапни само преку Мобилната апликација - Моја банка.

#### Користење на услугите:

Услугите на електронското банкарство за увид во состојбата, промените и изводот на сметката, како и доставување на електронски налози за плаќање преку електронското банкарство ќе му бидат достапни 24 часа дневно, 7 дена во неделата освен во случај на прекин на системот за редовно одржување или надградба на системот.

Електронските налози за плаќање доставени преку системот за електронско банкарство ќе се извршуваат според Терминскиот план за учесниците во Платниот промет во земјата во Охридска Банка АД Скопје кој е важечки во моментот на извршување на трансакциите.

Услугите на електронското банкарство Корисникот може да ги користи истиот работен ден по исполнувањето на пропишаните услови. Наведеното правило се применува и при проширување или промена на услугите.

Корисникот е должен да ги почитува лимитите кои се утврдени од Банката за користење на услугите на електронското банкарство преку електронска банка ОБСГНЕТ и Мобилната апликација- Моја банка, а кои лимити се поделени на лимити по трансакција, вкупни дневни лимити и вкупни месечни лимити.

Дневните и месечните лимити се кумулативни што значи дека за трансакциите извршени преку двата канали - ОБСГнет и Моја банка има еден вкупен дневен и еден вкупен месечен лимит кој го опфаќа збирот од износот на трансакциите извршени во текот на денот, односно во текот на месецот и преку двата канала (ОБСГнет и Моја банка). Доколку вкупниот збир од трансакциите извршени преку двата канала е поголем од кумулативниот лимит, системот нема да дозволи да се изврши последната трансакција со која се надминува лимитот.

	<b>Лимит по трансакција на ОБСГнет и Моја банка</b>	<b>Дневен лимит – кумулативен износ (ОБСГнет и Моја банка)</b>	<b>Месечен лимит – кумулативен износ  (ОБСГнет и Моја банка)</b>
<b>Стандарден лимит</b>	36.000 мкд (600 еур)	90.000 мкд (1.500 еур)	300.000 мкд (5.000 еур)

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

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

### **Издавање и користење на М - токен и медиум за чување на дигитален сертификат (УСБ):**

#### Издавање и користење на М - токен

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

Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да изврши редистрибуција на апликацијата М - токен и да му додели нови активациски кодови. За редистрибуција на апликацијата М - токен од страна на Банката и доделување на нови активациски кодови на барање на Корисникот, Банката наплатува надомест согласно важечката Тарифа за физички лица на Охридска Банка АД Скопје.

#### Издавање и користење на дигитални сертификати (УСБ)

Барањето за генерирање и подигнување на дигиталниот сертификат се врши лично од страна на Корисникот на електронското банкарство. Банката строго препорачува дигиталниот сертификат да се чува и употребува само на медиум од кој не може да биде копиран без користење на деструктивни методи (USB токен). Банката го определува видот на медиумот на кој се генерира и се чува дигиталниот сертификат. Дигиталниот сертификат е во лична сопственост на корисникот и може да се користи за сите услуги на електронското банкарство на Охридска Банка АД Скопје. Рокот на важност на дигиталниот сертификат е наведен во документот со кој се потврдува издавањето на дигиталниот сертификат. Корисникот може да има само еден дигитален сертификат пријавен за користење на електронско банкарство. Обновувањето на дигиталниот сертификат се врши во рок од 30 (триесет) дена пред истекот на рокот на важност или на барање на сопственикот на дигиталниот сертификат, по можност, на истиот медиум. Корисникот е должен лично веднаш да го пријави во Банката евентуалното отповикување на дигиталниот сертификат. Банката ќе го смета пријавениот дигитален сертификат за отповикан од денот на неговото формално отповикување во системот на издавачот на сертификати. Банката е согласна на писмено барање на Корисникот да му додели нов ПИН- број или нов дигитален сертификат. За доделување нов ПИН - број или генерирање нов сертификат на барање на Корисникот, Банката наплатува надомест согласно важечката Тарифа за физички лица на Охридска Банка АД Скопје.

#### Несовесно однесување и злоупотреба

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

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

Изгубен или украден медиум на кој се чува дигитален сертификат или М - токен, Корисникот е должен веднаш да пријави во Банката или на телефон 046-261-000 односно на е-мејл адреса [obsgnetsupport@ob.com.mk](mailto:obsgnetsupport@ob.com.mk) и во рок од 10 (десет) дена писмено да го потврди или отфрли пријавеното губење или кражба.

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

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

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

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

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

Банката не превзема никаква одговорност за евентуалната штета која може да настане како последица на губење или кражба на уредот на кој е инсталирана мобилната апликација и апликацијата М - токен.

Банката не гарантира и не презема никаква одговорност за хардверот, софтверот и други средства кои корисникот ги употребува при работа со ОБСГНЕТ Интернет банката и/или мобилната апликација, Моја банка.

Банката не презема никаква одговорност за евентуални последици кои се настанати со неовластено или нестручно користење на опремата која ја употребува корисникот или трето лице.

Банката не презема никаква одговорност за проблеми во телекомуникациски и други услови кои ги овозможува трета страна.

#### **НАПЛАТА И НАДОМЕСТ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА:**

За користењето на услугите за електронско банкарство, Банката наплатува надоместоци согласно Тарифата на надоместоци за услугите на Банката, важечка на денот на извршување на услугата.

Сите промени во тарифата ќе бидат полноважни за Корисникот откако истите ќе бидат објавени во просториите на банката или на нејзината официјална Интернет страна.

#### **ИЗМЕНИ, ДОПОЛНУВАЊА И ОТКАЖУВАЊА НА УСЛУГАТА**

Банката го задржува правото да врши промени во обемот и содржината на услугите од електронското банкарство, сигурносните механизми, Општите услови, Терминскиот план на учесниците во Платниот промет, Тарифата на надоместоци за услугите на Банката и другите акти на деловната политика на Банката, корисничките упатства и другите документи кои ја регулираат работата на услугата за електронско банкарство.

За сите наведени промени Банката го известува Корисникот со објавување информација на изводот на неговите сметки или на веб страницата на банката.

Со овозможувањето на 24 часовен пристап до услугите на електронско банкарство од страна на Банката, Корисникот се смета за уредно и навремено известен за сите промени, како на неговата сметка, така и за промените во работењето на Банката.

Динамиката на следење на објавените информации, увидот во состојбата, промените и изводот на сметката се во целосна надлежност на Корисникот.

Доколку Корисникот не се согласува со одредени промени во услугата за електронско банкарство, може да испрати писмен приговор или да поднесе барање за раскинување на Договорот во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на објавување на информацијата, во спротивно се смета дека е согласен со промените и истите во потполност ги прифаќа.

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