

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA  
PLATNIH USLUGA API  
BANK A.D. BEOGRAD**

**GENERAL TERMS AND  
CONDITIONS FOR THE  
PROVISION OF PAYMENT  
SERVICES OF API BANK A.D.  
BEOGRAD**

**OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA  
API BANK A.D. BEOGRAD**

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE  
PROVISION OF PAYMENT SERVICES OF API  
BANK A.D. BEOGRAD**

**1. Uvod**

**1.1.** Ovi **OPŠTI USLOVI PRUŽANJA PLATNIH USLUGA API BANK A.D. BEOGRAD** (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuju osnovna pravila poslovanja i poslovног odnosa između API Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) i Klijenata povodom otvaranja platnih računa i pružanja platnih usluga Banke.

**1.2.** Klijentom odnosno korisnikom platnih usluga se, u smislu ovih Opštih uslova, smatraju fizička lica – potrošači koja sa Bankom zaključuju ugovor o platnim uslugama u svrhe koje nisu namenjene njihovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, preduzetnici (fizička lica koja obavljaju delatnost), poljoprivrednici, pravna lica i drugi subjekti osnovani u skladu sa zakonom Republike Srbije, nerezidenti – pravna i fizička lica - kao korisnici platnih usluga, koja koriste ili su koristila platnu uslugu u svojstvu platilaca i/ili primaoca plaćanja ili su se Banci obratila radi korišćenja tih usluga (u daljem tekstu: **Klijent, Potrošač ili Korisnik platnih usluga;**).

**2. Pojmovi**

**2.1.** Pojmovi korišćeni u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

- 1) **platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primač plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platilca i primaoca plaćanja;
- 2) **platni nalog** označava instrukciju platilaca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
- 3) **platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružač platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga; Banka može uslugu otvaranje i vođenje platnog računa nuditi u paketu s drugim proizvodom ili uslugom koji nisu povezani s tim računom
- 4) **platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka

**1. Introduction**

**1.1.** These **GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE PROVISION OF PAYMENT SERVICES OF API BANK A.D. BEOGRAD** (hereinafter: the General Terms and Conditions) regulate the basic rules of operation and business relationships between API Bank a.d. Beograd (hereinafter: the Bank) and Clients on the occasion of opening payment accounts and providing the Bank's payment services.

**1.2.** In the sense of these General Terms and Conditions, a Client, ie the payment service user is a natural person – consumer who concludes a payment service contract with the Bank, for purposes not intended for their business or other commercial activity, entrepreneurs (natural persons carrying out an activity), farmers, legal entities and other entities established pursuant to the law of the Republic of Serbia, non-resident legal and natural persons as users of payment services, who use or have used a payment service as a payer and/or payee or have addressed the Bank in order to use such services (hereinafter: the Client, Consumer or Payment Services User;).

**2. Terms and definitions**

**2.1.** The terms used in these General Terms and Conditions shall have the following meaning:

- 1) **payment transaction** means a deposit, transfer or withdrawal of funds initiated by the payer or the payee, which is carried out regardless of the legal relationship between the payer and the payee;
- 2) **payment order** is an instruction initiated by the payer or the payee to its payment service provider, requesting the execution of a payment transaction;
- 3) **payment account** is an account used for the execution of payment transactions, held with the payment service provider for one or more payment service users; Bank may offer the service opening and maintenance of payment account offer within the package with another product or service that are not related to that account
- 4) **payment instrument** means any personalized asset and/or a set of procedures agreed between

- ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;*
- 5) **platni instrument za plaćanja male novčane vrednosti** označava platni instrument koji se, u skladu sa okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosi isključivo na izvršavanje pojedinačnih platnih transakcija čiji iznos nije veći od 3.000 dinara ili čiji ukupni limit potrošnje ne prelazi 15.000 dinara ili ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjenih na tom platnom instrumentu ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000 dinara;
- 6) **korisnik platnih usluga** označava fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platnog ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;  
*Pod pojmom korisnika platnih usluga podrazumevaju se i ogranci stranih pravnih lica koji su upisani u registar kod nadležnog organa u Republici Srbiji.*
- 7) **platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na temelju svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost da izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
- 8) **primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
- 9) **potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 10) **preduzetnik** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;
- 11) **novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
- 12) **gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
- 13) **elektronski novac** označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;
- 14) **imalac elektronskog novca** označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdač elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo izdavaocu elektronskog novca radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje iz tačke 13) ovog stava;
- 15) **poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primačev pružač platnih usluga koji
- payment service users and payment service providers, used by such user for the issuance of a payment order;
- 5) **payment instrument for low-value payments** means a payment instrument which, in accordance with the framework payment service contract, relates solely to the execution of individual payment transactions whose amount does not exceed RSD 3,000 or whose total expenditure limit does not exceed RSD 15,000 or the total value of funds deposited to this payment instrument shall at no time exceed RSD 15,000;
- 6) **payment service user** is a natural or legal person who uses or has used a payment service as a payer and/or payee or has addressed the payment service provider in order to use such services;  
*The term "payment service users" also includes branches of foreign legal entities registered with competent authorities in the Republic of Serbia.*
- 7) **payer** is a natural or legal person issuing a debit payment order or giving authorization for the execution of a payment transaction on the basis of a payment order issued by the payee, and if there is no payment account – a natural or legal person issuing a payment order;
- 8) **payee** is a natural or legal person designated as the recipient of funds that are the subject of a payment transaction;
- 9) **consumer** is a natural person concluding a payment service contract or a contract regarding electronic money for purposes not intended for their business or other commercial activity;
- 10) **entrepreneur** is a natural person who is not a consumer, i.e. a business-capable natural person carrying out an activity for the purpose of generating income, in accordance with the law governing companies and other law;
- 11) **funds** include cash, funds in account and electronic money;
- 12) **cash** means banknotes and coins;
- 13) **electronic money** means electronically (including magnetically) stored monetary value consisting a monetary claim against the issuer of such money, issued after receiving funds for the execution of payment transactions and accepted by a natural and/or legal person that is not the issuer of such money;
- 14) **electronic money holder** is a natural or legal person to whom electronic money is being or has been issued, i.e. a natural or legal person who has addressed the issuer of electronic money for the purpose of issuing such money, as well as any other natural or legal person having a monetary claim referred to in item 13) hereof;
- 15) **business day** is the day, or part of the day in which the payer's or payee's payment service provider which participates in the execution of a

- učestvuje u izvršavanju platne transakcije postaje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;*
- 16) **datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružač platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
- 17) **referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružač platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
- 18) **referentna kamatna stopa** je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;
- 19) **jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružač platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;
- 20) **sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružač i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
- 21) **trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
- 22) **domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružač platnih usluga i pružač platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
- 23) **međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružač platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružač platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države;
- 24) **Institucija elektronskog novca** je pravno lice sa sedištem u Republici Srbiji koje ima dozvolu Narodne banke Srbije za izdavanje elektronskog novca, u skladu sa Zakonom;
- 25) **Transfer odobrenja** je platna usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija, uključujući i izdavanje trajnog naloga.
- 26) **Direktno zaduženje** je platna usluga kod koje payment transaction operates so as to enable the execution of the payment transaction for its payment service user;
- 16) **value date** is the reference date and/or reference time used by the payment service provider when calculating the interest on funds debited or credited to a payment account;
- 17) **reference exchange rate** is the rate on the basis of which currency exchange calculation is made and which is made available by the payment service provider or which originates from a publicly available source;
- 18) **reference interest rate** is the rate used for the calculation of interest and which is publicly available and determined independently of the unilateral will of the payment service provider and users who have concluded a payment service contract;
- 19) **unique Identifier** is a combination of letters, numbers and/or symbols identified by the payment service provider for the payment service user, used in the payment transaction for unequivocal identification of such user and/or his payment account;
- 20) **means of remote communication** is any asset that the payment service provider and payment service user may use to conclude a payment service contract when they are not physically present at the same time;
- 21) **permanent data carrier** refers to any means which enables the user to save the data intended for him, access these data and reproduce them in an unchanged form, in a period corresponding to the purpose of their storage;
- 22) **domestic payment transaction** is a payment transaction in which the payer's payment service provider and the payee's payment service provider provide such service in the Republic of Serbia;
- 23) **international payment transaction** is a payment transaction in which one payment service provider provides this service in the Republic of Serbia and the other in a foreign country, as well as a payment transaction where the same payment service provider provides such service for one payment service user in the Republic of Serbia and also in a foreign country for the same or other payment service user;
- 24) **electronic money institution** is a legal person with headquarters in the Republic of Serbia, licensed by the National Bank of Serbia for issuing electronic money pursuant to the Law;
- 25) **Credit transfer** is a payment service where the payer initiates the execution of one or more payment transactions with his payment service provider, including the issuance of a standing order.
- 26) **Direct debit** is a payment service in which the payee, based on the payer's consent, initiates a

*primalac plaćanja na osnovu platnočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platnočevog platnog računa. Platilac može ovu saglasnost dati primaocu plaćanja, svom pružaocu platnih usluga ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja.*

- 27) *Distributivni kanali označavaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje bankarskih usluga i proizvoda. Pojam distributivnih kanala može označavati filijalu Banke, bankomate, eBanking, mBanking (elektronsko bankarstvo) i sl.*

*Pravila korišćenja usluga elektronskog bankarstva Banke dostupna su na internet stranici Banke i obuhvataju tehničke preduslove, način korišćenja elektronskog bankarstva, usluge koje se mogu obavijati tim kanalima i način njihovog obavljanja.*

- 28) *Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun potrošača sa zakonitim boravkom u Republici Srbiji koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima a osnovne usluge koje se odnose na ovaj platni račun obuhvataju :*

*-usluge potrebne za otvaranje,vodjenje i gašenje tog računa*

*-usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na taj račun*

*-usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa tog računa na šalterima ili bankomatima i drugim sličnim uređajima*

*-usluge izvršavanja platnih transakcija odnosno prenosa novčanih sredstava sa platnog računa/na platni račun i to : direktnim zaduženjem,korišćenjem platne kartice,uključujući plaćanja putem interneta i transfer odobrenja ,uključujući trajni nalog,na odgovarajućim uređajima,šalterima Banke i korišćenjem interneta*

29) *Lista reprezentativnih usluga povezanih sa platnim računom predstavlja listu koji propisuje Narodna banka Srbije koju čine najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružala platnih usluga u Republici Srbiji.*

30) *Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom je dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu*

31) *Izveštaj o naplaćenim naknadama predstavlja izveštaj koji Banka dostavlja korisniku platnih usluga - potrošaču ili drugom korisniku, na njegov zahtev najmanje jednom godišnje, bez naknade i sadrži sve naplaćene naknade za usluge povezane s platnim računom. Ovaj izveštaj se sačinjava na srpskom jeziku , odnosno na drugom jeziku u skladu sa okvirnim ugovorom o platnom računu i iskazuje u dinarima ili drugoj valuti u skladu sa relevantnim propisima kojima se uređuje devizno poslovanje*

### **3. Odnos prema propisima kojima se uređuje devizno poslovanje**

3.1. *Banka pruža usluge u vidu platnih transakcija između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valutu trećih država, platne transakcije između rezidenata u*

*payment transaction for debiting the payer's payment account. The payer may give his consent to the payee, his payment service provider or the payee's payment service provider.*

- 27) *Distribution channels indicate all manners and means which enable access to, contracting and use of banking services and products. The term "distribution channels" may include the Bank's branch, ATMs, eBanking, mBanking (electronic banking) and the like.*

*The rules for using the Bank's electronic banking services are available on the Bank's website and include technical requirements, the manner of use of electronic banking, services that may be carried out via such channels and the manner of their execution.*

- 28) *Payment account with basic services is a payment account for consumers with legal residence in Republic of Serbia used for execution of payment transactions in dinars, and basic services related to this payment account include:*

*- Services needed to open, managing and closing this account*

*- Services that enable cash payments to that account*

*- services that enable cash withdrawals payment from that account at counters, or ATMs and other similar devices*

*- Services of execution of payment transactions or transfer of funds from the payment account / to payment account as follows: by direct debit, using a payment card, including payments via Internet and transfer of authorization, including standing order, on appropriate devices, Bank counters and using Internet*

29) *The List of representative services related to payment account is list prescribed by National Bank of Serbia consisting of at least ten and up to twenty representative services related to payment account for which payment service users pay fees, and which offers at least one payment service provider in Republic of Serbia.30) An overview of services and fees associated with payment account is document containing list of services from the list of representative services that Bank has prepared as offer and data on individual fee for each such service.*

31) *Report on collected fees is a report submitted by the Bank to user of payment services - consumer or another user, at his request , at least once a year, free of charge, and shall contain all collected fees for services related to payment account. This report is drawn up in Serbian language, or in another language, in accordance with the framework agreement on payment account and shall be presented in dinars, or other currency in accordance with the relevant regulations governing foreign exchange operations.*

### **3. Following the regulations governing foreign exchange operations**

3.1. *The Bank provides services in the form of payment transactions between residents and non-residents in*

valuti trećih država i otvaranja i vođenja deviznih računa rezidenata i nerezidenata u Republici Srbiji, u skladu sa ovim Opštim uslovima i pravilima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju.

dinars and third country currencies, payment transactions between residents in third country currencies and opening and maintenance of FX accounts of residents and non-residents in the Republic of Serbia, pursuant to these General Terms and Conditions and rules established by the regulations on FX operations.

#### 4. Platne usluge

##### 4.1. Banka pruža sledeće platne usluge:

- 1) uplate gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
- 2) isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa
- 3) prenos novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun i to:
  - transferom odobrenja,
  - direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - korišćenjem platnog instrumenta ili sličnog sredstva;
  - trajnim nalogom (instrukcija koju platilac daje Banci za izvršavanje transfera odobrenju redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume )
- 4) izvršavanje platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim klijentu i to:
  - transferom odobrenja,
  - direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje,
  - korišćenjem platnog instrumenta ili sličnog sredstva;
- 5) izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta
- 6) usluge izvršavanja novčane doznaće kod koje Banka prima klijentova novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za Klijenta ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaćevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja;
- 7) usluge izvršavanja platne transakcije za koju Klijent daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja i plaćanje se vrši operatoru telekomunikacione, digitalne ili informaciono-tehnološke mreže, koji deluje samo kao posrednik između Klijenta i prodavca proizvoda ili pružaoca usluga.

##### 4.2. Banka pruža platne usluge u vidu:

- domaćih platnih transakcija koje se izvršavaju u dinarima
- domaćih platnih transakcija u valuti trećih država
- međunarodnih platnih transakcija bez obzira na valutu plaćanja, u skladu sa relevantnim propisima.

#### 4. Payment services

- 4.1. The Bank provides the following payment services:
  - 1) cash deposits to payment account, as well as all services necessary for opening, maintenance and closing of such account;
  - 2) cash withdrawal from payment account, as well as all services necessary for opening, maintenance and closing of such account;
  - 3) transfer of funds from payment account and/or to payment account, by
    - credit transfer,
    - direct debit, including one-off direct debit,
    - using a payment instrument or similar means;
    - permanent order (instruction given by the payer to Bank for execution of transfer of approval, at regular intervals, or on predefined dates)
  - 4) execution of payment transactions in which funds are secured by a loan granted to the client, by:
    - credit transfer,
    - direct debit, including one-off direct debit,
    - using a payment instrument or similar means;
  - 5) issuance of payment instruments and/or acceptance of these instruments based on which the Bank allows the payee to execute payment transactions initiated by the payer, using a particular payment instrument
  - 6) money remittance execution services, where the Bank receives the client's funds without opening a payment account for the Client or the payee, solely for the purpose of placing these funds at the disposal of the payee or for the transfer of such funds to the payee's payment service provider, which makes them available to the payee;
  - 7) payment transaction execution services, for which the Client gives consent using a telecommunications, digital or IT device and the payment is made to the telecommunications, digital or IT network operator, which acts only as an intermediary between the Client and the product seller or service provider.

##### 4.2. The Bank provides payment services in the form of:

- domestic payment transactions executed in dinars
- domestic payment transactions in third country currency
- international payment transactions regardless of payment currency, pursuant to relevant regulations.

## **5. Oglasavanje i pružanje informacija**

**5.1.** Banka platne usluge oglašava tako da je opis usluga jasan i razumljiv, bez netačnih informacija koje bi kod Klijenta mogle stvoriti eventualno pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja tih usluga, na srpskom ili drugom jeziku, a o kojem su se strane dogovorile.

**5.2.** U slučaju da postoji obaveza Banke da Klijentu pruži određene informacije njihovim dostavljanjem, Banka će takve informacije dostaviti u skladu sa načinom koji je izabrao Klijent (na primer, poštom ili kom poštom i-majlom).

**5.3.** Kada postoji obaveza Banke da Klijentu pruži određene informacije tako da mu ih učini dostupnim, Banka to čini na unapred utvrđeni, odnosno ugovoren način koji može zahtevati dodatne aktivnosti korisnika platnih usluga (npr. dostupnost na oglasnim tablama ili Šalterskim mestima u prostorijama Banke ili na internet stranici Banke).

## **6. Ugovori o platnim uslugama**

### **6.1. Predmet ugovora o platnim uslugama**

Ugovorom o platnim uslugama Banka se obavezuje da će Klijent, u skladu sa propisima, pružati određene platne usluge, odnosno platnu uslugu, a Klijent se obavezuje da joj, ako je tako ugovoren, za to plati određenu naknadu predviđenu Tarifom naknada Banke.

### **6.2. Vrste ugovora o platnim uslugama**

Ugovor o platnim uslugama zaključuje se kao:

a) **Okvirni ugovor o platnom računu i platnim uslugama** (u daljem tekstu: **okvirni ugovor**) kojim se uređuje otvaranje, korišćenje i gašenje platnog računa i izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

b) **Okvirni ugovor o paketu usluga** koji pored usluga otvaranja i vodjenja platnog računa obuhvata i druge proizvode i usluge koji nisu povezani sa platnim računom.

Ako Banka uslugu otvaranja i vodjenja platnog računa nudi u paketu sa drugim proizvodima ili uslugama koji nisu povezani sa tim računom, dužna je da obavesti korisnika platnih usluga o mogućnosti otvaranja platnog računa odvojeno od tih proizvoda odnosno usluga, kao i da mu pruži odvojene informacije o troškovima i naknadama za dodatne proizvode i usluge.

c) **Okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim platnim uslugama za potrošače** (u daljem tekstu: **Osnovni okvirni ugovor**) kojim se uređuje otvaranje, korišćenje i gašenje platnog računa i izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija u skladu sa definicijom ovog platnog računa iz tačke 2 podtačka 28) ovih Opštih uslova.

## **5. Advertising and providing information**

**5.1.** The Bank advertises payment services in such a manner that the description is downright and comprehensible, without any inaccurate information that could cause the Client to have a misleading idea of the terms of use of such services, in Serbian or any other language, upon which the parties have agreed.

**5.2.** In the event that the Bank is obliged to provide certain information to the Client by submitting it, the Bank shall submit such information in accordance with the method selected by the Client (e.g. by mail or e-mail).

**5.3.** When the Bank is obliged to provide certain information to the Client by making it available to him, the Bank shall do so in a predefined and/or contracted manner that may require additional activities by the payment service user (e.g. availability on bulletin boards or counters at the Bank's premises, or on the Bank's website).

## **6. Payment service contracts**

### **6.1. Subject of payment service contracts**

By a payment service contract, the Bank undertakes to provide certain payment services or a payment service to the Client, in accordance with regulations, whereas the Client shall be obliged, if so agreed, to pay a certain fee as stipulated by the Bank's Fee Schedule.

### **6.2. Types of payment service contracts**

Payment service contracts are concluded as the following:

a) **Framework contract on a payment account and payment services** (hereinafter: **Framework contract**) governing opening, using and closing of payment account and execution of future individual payment transactions (hereinafter: **Framework contract**)

b) **Framework contract on payment account packaged** which, in addition to services of opening and managing payment account, includes other products and services not related to payment account

If Bank offers service of opening and managing payment account in package with other products or services that are not related to that account, it shall inform the payment service user about the possibility of opening a payment account separately from these products or services, as well as providing separate cost information and fees for additional products and services.

c) **Framework contract on a payment account with basic consumer payment services** (hereinafter: **the Basic framework contract**) governing the opening,

Banka je dužna da ,uz poštovanje odredbi zakona kojima se reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma , potrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji a nema otvoren platni račun sa osnovnim uslugama, omogući, na njegov zahtev, otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama. zaključivanjem Osnovnog okvirnog ugovora

using and closing of payment account and execution of future individual payment transactions, in accordance with definition of this payment account referred to in Point 2 subparagraph 28 ) of these General Terms

Banka ne može uslovjavati otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama ugovaranjem dozvoljenog prekoračenja , kreditne kartice ili ugovaranjem druge dodatne usluge.

Subject to the provisions of the Laws regulating the prevention of money laundering and terrorist financing, the Bank shall provide a consumer who has legal residence in Republic of Serbia and does not have a payment account with basic services open, upon his request, opening and using payment account with basic services by concluding Basic Framework Agreement.

Banka može odbiti zahtev potrošača za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako potrošač kod druge banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje osnovnih usluga izuzev u slučaju da potrošač da pismenu izjavu i dostavi obaveštenje druge banke da će platni račun bili ugašen.

Bank cannot condition opening and using of payment account with basic services by negotiating allowed overdraft, Credit card or by contracting another additional service.

Banka je dužna da po prijemu urednog zahteva potrošača u roku od 10 poslovnih dana od dana prijema, otvari platni račun sa osnovnim uslugama ili odbije zahtev za otvaranje tog računa.

Bank may refuse consumer's request to open a payment account with basic services if a consumer with another bank already has an open payment account allowing him to use basic services, unless the consumer makes a written statement and sends a notice to other bank that the payment account will be closed.

U slučaju odbijanja zahteva, Banka je dužna da , bez odlaganja i bez naknade, dostavi potrošaču obaveštenje o odbijanju u pismenoj formi, uz navodjenje razloga odbijanja , osim ako je takvo obaveštenje zabranjeno propisima.Uz ovo obaveštenje Banka je obavezna da dostavi i informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vanskudskog rešavanja spornog pitanja.

Bank shall, upon receipt of a proper consumer request open a payment account with the basic services, or refuse the request for the opening of such account, within 10 business days from date of receipt.

Osnovni okvirni ugovor i Okviri ugovor zaključuju se u pisanoj formi. na neodređeno vreme.

In the event of refusal of request, the Bank shall, without delay and without charge, deliver the consumer a notice of refusal in writing, stating the reasons for refusal, unless such notice is prohibited by regulations. With this notice, the Bank is obliged to provide information on right over objection and complaint , as well as the possibility of resolution of controversial issue out of Court of justice.

Banka je dužna da obezbedi da klijent dobije najmanje jedan primerak okvirnog ugovora odnosno Osnovnog okvirnog ugovora.

Basic framework agreement and Framework agreement shall be concluded in writing, and for an indefinite time.

Klijent ima pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopiju okvirnog ugovora,odnosno Osnovnog okvirnog ugovora odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

The Bank shall ensure that the client receives at least one copy of the framework contract, that is Basic Framework Agreement ..

d) Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji, kojim se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena okvirnim ugovorom.

During the contractual relationship, the Client is entitled to request a copy of the framework contract, i.e., that is Basic framework agreement and information submitted at the pre-contractual stage, on paper or other permanent data carrier.

d) Contract on one-off payment transaction, governing the execution of a single particular payment transaction not covered by the framework contract.

## **7. Dostavljanje informacija u predugovornoj fazi**

**7.1.** Banka je dužna da Klijentu, u primerenom roku, pre zaključenja okvirnog ugovora, dostavi informacije koje su zakonom utvrđene kao obavezni elementi tog ugovora, i to na način koji će Klijentu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Banka je obavezna da u predugovornoj fazi dostavi klijentu Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom sa podacima o pojedinačnim naknadama za svaku vrstu usluga koje Banka pruža a povezane su sa platnim računom, koristeći obrazac forme i sadržaja ovog Pregleda propisan od strane Narodne banke Srbije.

Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom iz prethodnog stava, kao i Listu reprezentativnih usluga propisanu Odlukom NBS Banka je dužna da objavi na svojoj internet prezentaciji i da ove dokumente učini dostupnim klijentima u svojim filijalama.

**7.2.** Banka je dužna da Klijentu-korisniku platnih usluga informacije dostavi:

- na način koji ga ni u jednom trenutku neće dovesti u zabludu u vezi sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga.
- na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

**7.3.** Banka može Klijentu dostaviti informacije iz stava 7.1. ove tačke dostavljanjem nacrta okvirnog ugovora koji sadrži ove informacije i Pregleda usluga i naknada povezanih sa platnim računom.

## **8. Izmene i dopune okvirnog ugovora na predlog Banke**

**8.1.** Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, odnosno osnovnog okvirnog ugovora dužna je da Klijentu:

- dostavi predlog tih izmena i dopuna u pisanoj formi najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene
- da ga obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna može da raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati taj predlog.
- da ga obavesti da će Banka smatrati da se Klijent saglasio sa predlogom - ukoliko nije obavestio Banku da nije saglasan predlogom izmena

**8.2.** Nakon prijema predloga iz stava 8.1. ove tačke, Klijent se može saglasiti sa predloženim izmenama i dopunama i pre predloženog dana početka njihove primene.

## **7. Submitting information at pre-contractual stage**

**7.1.** The Bank shall submit to the Client, within a reasonable time and prior to the conclusion of the framework contract, information established by law as obligatory elements of such contract, in a manner that will enable the Client to become familiar with the terms related to providing payment services, and to compare the offers of various payment service providers and assess whether these terms and services suit his needs.

Bank is obliged to submit at the pre-contractual stage to Client the Review of Services and Fees related to the Payment account with data on individual fees for each type of services provided by the Bank and related to the payment account, using the form and the content of this Review prescribed by National Bank of Serbia.

An overview of services and fees related to payment account referred to in the previous paragraph, as well as the List of representative services prescribed by Decision NBS is obliged to publish on its website and make these documents accessible to clients in Branches.

**7.2.** The Bank shall submit the information to the Client, that is Payment service user:

- in a manner which shall not be misleading regarding the terms of provision of payment services, at any time.
- on paper or other permanent data carrier.

**7.3.** The Bank may provide the Client with the information referred to in paragraph 7.1 hereof by submitting a draft framework contract containing such information, as well as Overview services and fees associated with a payment account

## **8. Amendments and supplements to framework contract upon the Bank's proposal**

**8.1.** If the Bank proposes amendments to the provisions of the framework contract, or Basic framework contract, the Bank shall:

- submit the proposal of these amendments to the Client, in writing and not later than two months prior to the proposed date of their application
- inform the Client of his right to terminate the framework contract without paying fees and other costs if he refuses to accept the proposal, before the date of application of the proposed amendments.
- inform the Client that the Bank shall deem that the Client has accepted the proposal – if he fails to notify the Bank that he does not agree with the proposed amendments

**8.2.** Upon the receipt of the proposal referred to in paragraph 8.1 hereof, the Client may agree with the proposed amendments before the proposed date of their application.

**8.3.** Smatra se da je Klijent saglasan sa predlogom ako pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio.

**8.3.** It shall be deemed that the Client agrees with the proposal if he does not notify the Bank of his disagreement with the proposal before the date of application of the proposed amendments

**9. Promene kamatne stope i kursa zamene valuta**

**9.1.** Promene kamatne stope i kursa zamene valuta mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Klijenta, ako se zasnivaju na izmenama ugovorene referentne kamatne stope ili referentnog kursa.

**9.2.** Ako se kamatna stopa ili kurs zamene valuta promene u korist Klijenta, te promene mogu se primenjivati odmah i bez prethodnog obaveštenja Klijenta.

**9.3.** Banka je dužna da o promenama kamatne stope pismeno obavesti Klijenta bez odlaganja, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, osim ako okvirnim ugovorom nisu utvrđeni drukčiji rokovi i način ovog obaveštavanja..

**9. Changes in interest rate and currency exchange rate**

**9.1.** Changes in interest rate and currency exchange rate may be applied immediately and without notice to the Client, if they are based on changes in the contracted reference interest rate or reference exchange rate.

**9.2.** If the interest rate or currency exchange rate changes in favor of the Client, such changes may be applied immediately and without prior notice to the Client.

**9.3.** The Bank shall inform the Client in writing and without delay of changes in interest rate, on paper or another permanent data carrier, unless different deadlines and notification methods are stipulated by the framework contract.

**10. Raskid okvirnog ugovora i osnovnog okvirnog ugovora**

**10.1. Raskid i ništavost okvirnog ugovora i osnovnog okvirnog ugovora koji zahteva Klijent**

Klijent može u bilo kom trenutku podneti pisani zahtev za raskid okvirnog ugovora uz otkažni rok od mesec dana.

Klijent može da raskine okvirni ugovor odnosno osnovni okvirni ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

U slučaju da Klijent želi da koristi uslugu promene platnog računa, uz gašenje platnog računa otvorenog kod Banke, dužan je da dostavi Banci pismeno ovlašćenje za promenu platnog računa, zahtev za gašenje računa i raskid okvirnog ugovora.

U slučaju iz prethodnog stava Banka će postupiti u skladu sa ovlašćenjem i zahtevom za gašenje platnog računa pod uslovom da klijent-korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po tom računu a nakon što je izvršila sledeće radnje :

- dostavila novom pružaocu platnih usluga kao i klijentu, ako je on to zahtevao ,listu postojećih trajnih naloga
- dostavila novom pružaocu platnih usluga informaciju o višekratnim prijemnim transferima odorenja i direktnim zaduženjima
- obustavila izvršenje trajnih naloga počev od dana utvrđenog u ovlašćenju

**10. Termination of framework contract and Basic framework contract**

**10.1. Termination and nullity of framework contract requested by the Client**

Client may at any time submit a written request for termination of the framework contract with a notice period one month.

Client may terminate the framework contract, or Basic framework contract, in other cases stipulated by the law governing contracts and torts or other law.

In case the Client wishes to use the service of changing payment account, with closure of the payment account opened with the Bank, he / she is obliged to submit to the Bank a written authorization for changing the payment account, request for closing account and termination of framework contract.

In case referred to in preceding paragraph, the Bank shall act in accordance with the authorization and request for closing the payment account, provided that the client-user of payment services has no outstanding obligations on that account and after having performed the following actions:

- Delivered to the new payment service provider as well as to the client, if he so requested, a list of existing standing orders,
- delivered to the new payment service provider information on multiple receipts of transfers and direct debits.,
- suspended execution of standing orders starting from the day determined in the authorization.

Klijent može zahtevati da se odredbe okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na informacije iz okvirnog ugovora koje mu nisu prethodno dostavljene – smatraju ništavim.

*Client may request that the provisions of the framework contract that are contrary to the information provided at the pre-contractual stage, i.e. provisions related to the information from the framework contract that have not been previously provided to him – are considered null and void.*

#### **10.2. Pravo Banke na raskid okvirnog ugovora**

Banka ima pravo da jednostrano raskine okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od dva meseca.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor odnosno osnovni okvirni ugovor ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:

- Ako je klijent – potrošač namerno koristio platni račun u proripravne svrhe
- Ako na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca
- Ako je klijent – potrošač pravno na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija
- Ako je klijent –potrošač pravo naknadno otvorio drugi platni račun sa osnovnim uslugama
- Ako potrošač više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.

Gore navedeni razlozi predstavljaju razloge i za raskid okvirnih ugovora sa klijentima koji nisu potrošači , u meri u kojoj je to na njih primenljivo.

Banka je dužna da obaveštenje o raskidu okvirnog ugovora odnosno osnovnog okvirnog ugovora i razlozima za raskid ugovora dostavi Klijentu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida osim ako je takvo obaveštenje zabranjeno propisima

Izuzetno , ako Banka raskida osnovni okvirni ugovor iz razloga što je potrošač koristio račun u protivpravne svrhe i/ili pravo na taj račun ostvario na osnovu netačnih informacija, raskid ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Ukoliko Banka jednostrano raskida okvirni ugovor, isti može raskinuti i bez otkaznog roka u slučaju da :

-Klijent postupa u suprotnosti sa odredbama tog ugovora ,odredbama Opštih uslova poslovanja Banke ili propisa koji su merodvni za pravni odnos Banke i Klijenta kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

**10.3. U slučaju raskida okvirnog ugovora odnosno osnovnog okvirnog ugovora iz tačaka 10.1. i 10.2., Klijent je dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva**

#### **10.2. The Bank's right to terminate framework contract**

*The Bank has the one-sided right to terminate the framework contract concluded for an indefinite period of time, with a notice period of at least two months.*

*Bank may unilaterally terminate framework agreement, or Basic framework agreement, if at least one of the following conditions is met:*

- If client - consumer intentionally used payment account for unlawful purposes
- If there is no payment transaction made on the payment account for more than 24 consecutive months,
- if the client - consumer has obtained right to a payment account with basic services upon basis of incorrect information,
- after the client - consumer subsequently opened a second payment account with basic services,
- if consumer no longer has legal residence in Republic of Serbia.

*Abovementioned clauses represent the reasons for terminating framework contracts with non-customers, to the extent that is applicable to them.*

*The Bank shall notify the Client of the termination of the framework contract, that is Basic framework agreement together with reasons for contract termination in writing or on another permanent data carrier, no later than two months before the entry into force of such termination, unless such notification is prohibited by regulations.*

*Exceptionally, if the Bank terminates Basic framework agreement because the client -consumer used the account for unlawful purposes and / or the right to that account on the basis of inaccurate information, the termination of the contract shall produce a legal effect at the moment of determining fulfillment of one of these conditions.*

*If the Bank unilaterally terminates framework agreement, it may terminate without notice in the event that:*

*- Client acts contrary to the provisions of this contract, the provisions of the Bank's General Terms and Conditions or regulations that are relevant to legal relationship between the Bank and Client, such as rules relating to provision of payment services and Prevention of Money laundering and terrorist financing.*

**10.3. In the event of termination of the framework contract, that is Basic framework agreement referred to**

*naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Klijentu vratí srazmerni deo plaćene naknade.*

**10.4.** *Banka ne naplaćuje naknadu za raskid okvirnog ugovora odnosno osnovnog okvirnog ugovora.*

**10.5.** *Po prestanku okvirnog ugovora odnosno osnovnog okvirnog ugovora Klijent je dužan da vrati Banci sve platne kartice ,uredjaje za identifikaciju Klijenta kao i druge isprave i dokumenta koji su u vezi sa poslovanjem po platnom računu kao i da izmiri sve obaveze po računu i platnim karticama koje su u vezi sa platnim računom.*

*in items 10.1. and 10.2., the Client shall pay a fee only for those payment services provided until the termination date, and if such fee has been paid in advance, the Bank shall repay to the Client a proportionate part of the fee paid.*

**10.4.** *The Bank shall not charge a fee for the termination of the framework contract, that is Basic framework agreement*

**10.5.** *Upon termination of the framework agreement or Basic framework agreement, Client is obliged to return to the Bank all payment cards, devices for identification of client, as well as other documents and documents related to operations on account, as well as to settle all obligations on account and payment cards in connection with the payment account.*

## **IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

### **11. Saglasnost Klijenta kao platioca za izvršenje platne transakcije**

**11.1.** *Banka izvršava platnu transakciju uz saglasnost Klijenta datu pre njenog izvršenja u formi i na način koji su predviđeni Ugovorom o platnim uslugama.*

*Saglasnost za izvršenje platne transakcije u zavisnosti od vrste platne usluge Klijent daje:*

- *potpisivanjem platnog naloga i podnošenjem platnog naloga Banci*
  - *unošenjem PIN-a-a na prodajnom mestu trgovca ili pri isplati gotovog novca na bankomatu*
- kao i drugim načinima koje Banka ugovori sa Klijentom Okvirnim ugovorom o platnim uslugama*

**11.2.** *Banka izvršava platnu transakciju uz saglasnost platioca pre njenog izvršenja i to :*

- *ako je platni nalog dostavljen na propisanom platnom instrumentu (na papiru, elektronski i/ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka koji je sa Bankom prethodno ugovoren);*
- *ako je platni nalog ispravno popunjeno – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu;*
- *ukoliko je Klijent obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga;*
- *ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).*

**11.3.** *Platna transakcija je autentifikovana ako je Banka primenom odgovarajućih procedura proverila i potvrdila upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.*

**11.4.** *Ako klijent – korisnik platnih usluga koji nije pravno lice zahteva isplatu gotovog novca sa platnog računa ,Banka je dužna da mu novac isplati odmah,bez naknade, s tim da ,ukoliko se zahteva isplata u iznosu većem od 600.000 dinara ili efektivnog stranog novca čija je dinarska protivuvrednost po srednjem kursu NBS*

## **EXECUTION OF PAYMENT TRANSACTIONS**

### **11. Consent of the Client as the payer for the execution of a payment transaction**

**11.1.** *The Bank shall execute a payment transaction with the Client's consent provided before its execution, in the form and in the manner provided for by the Payment Services Contract.*

*The Client shall provide his consent for the payment transaction execution as follows depending on the payment service type:*

- *by signing a payment order and submitting the same to the Bank*
- *by entering a PIN at retailer's point of sale or upon withdrawal of cash on an ATM*

*as well as in other manners agreed between the Bank and the Client in the Framework Payment Services Contract.*

**11.2.** *The Bank shall execute a payment transaction with the payer's consent prior to its execution, as follows:*

- *if the payment order is submitted on a prescribed payment instrument (on paper, electronically and/or another permanent data carrier previously agreed with the Bank);*
- *if the payment order is filled out correctly – which implies a legible and complete entry of data on a prescribed form;*
- *if the Client has provided sufficient funds for the execution of the order;*
- *if there are no legal obstacles for the execution (pursuant to other regulations).*

**11.3.** *A payment is authenticated if the Bank, using the appropriate procedures, has verified and confirmed the use of a particular payment instrument, including its personalized security elements.*

**11.4.** *If the Client, Payment service user who is not legal entity requests cash withdrawal from payment account, the Bank is obliged to pay the money immediately without compensation, however, if payment is required in amount exceeding RSD 600,000 or effective foreign currency dinar counter value at the*

veća od 600.000 dinara –Banka će mu ta sredstva isplatiti narednog poslovnog dana.

NBS middle exchange rate exceeds RSD 600,000 - the bank shall pay off these funds on next business day.

## 12. Prijem platnog naloga

**12.1.** Smatra se da je banka primila platni nalog kada joj je taj nalog dostavljen:

- u papirnoj formi
  - elektronskim putem
- a što se predviđa Okvirnim ugovorom o platnim uslugam odnosno Osnovnim okvirnim ugovorom.

**12.2.** Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka primila platni nalog i ono se evidentira na platnom nalogu u trenutku prijema od strane Banke.

Ako platni nalog nije primljen u toku poslovnog dana Banke – smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

**12.3.** Banka svojim Terminskim planom određuje vreme prijema i izvršenja naloga.

**12.4.** Nalog za plaćanje kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima izvršava se istog poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog, a u skladu sa Terminskim planom Banke.

## 13. Odbijanje izvršenja platnog naloga

**13.1.** Banka ne može odbiti izvršenje platnog naloga kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni u ugovoru o platnim uslugama, osim ako je drugako utvrđeno propisom.

**13.2.** Banka obaveštava Klijenta o odbijanju izvršenja platnog naloga i, ako je moguće, o razlozima tog odbijanja i postupku za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno propisom.

**13.3.** Obaveštenje se dostavlja na način utvrđen Okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odmah, a najkasnije u roku koji je utvrđen za izvršenje platne transakcije:

- istog poslovnog dana za dinarske transakcije
- u odgovarajućem roku za transakcije u drugoj valuti.

Za Platne naloge odbijene na opisani način se smatra da nisu ni primljeni na realizaciju.

## 14. Opoziv platnog naloga

### 14.1. Opoziv platnog naloga

Klijent kao platilac može opozvati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog naloga.

## 12. Receipt of payment order

**12.1.** It shall be deemed that the Bank has received a payment order if such order has been delivered to it:

- in paper form
- electronically

as provided for by the Framework Payment Services Contract, that is Basic framework agreement.

**12.2.** The time of receipt of the payment order indicates the moment when the Bank has received the payment order and shall be recorded on the payment order at the time of receipt by the Bank.

If the payment order is not received during the Bank's business day, the same shall be deemed as received on the next business day.

**12.3.** The Bank shall determine the time of receipt and order execution by its Time Schedule.

**12.4.** Payment orders for domestic payment transactions executed in dinars shall be executed on the same business day as the day when the Bank receives the payment order, in accordance with the Bank's Time Schedule.

## 13. Refusal of execution of payment order

**13.1.** The Bank may not refuse to execute a payment order when all the conditions stipulated in the payment services contract are met, unless stipulated otherwise by a regulation.

**13.2.** The Bank shall notify the Client of the refusal to execute the payment order and, if possible, the reasons for such refusal and the procedure for correcting the errors that have caused such refusal, unless this notice is prohibited by a regulation.

**13.3.** The notice shall be submitted in the manner determined by the Framework Payment Services Contract, immediately and not later than the deadline for the execution of payment transaction:

- on the same business day for RSD transactions
- within an appropriate deadline for FX transactions.

Payment orders refused in the described manner shall be considered as if they had never been received for execution.

## 14. Revocability of payment orders

### 14.1. Revocation of a payment order

The Client, as the payer, may revoke a payment order at any time before the occurrence of irrevocability of such order.

Klijent opoziva platni nalog povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija slanjem zahteva za povlačenje date saglasnosti putem:

- a) e-maila: na sledeće adrese:
  - o dinarski platni nalozi – [domacipp@apibank.rs](mailto:domacipp@apibank.rs)
  - o platni nalozi u stranoj valuti – [inopp@apibank.rs](mailto:inopp@apibank.rs)
- b) faxom: na br. +381 11 3952 250
- c) pisanim putem: na adresu API Bank a.d. Beograd, Sektor Bankarskih operacija, Balkanska br.2, 11000 Beograd
- d) Ličnim povlačenjem saglasnosti

The Client may revoke a payment order by withdrawing the consent for executing the payment order or a series of payment transactions by sending a request for withdrawal of the consent given via:

- a) e-mail: to the following addresses:
  - o RSD payment orders – [domacipp@apibank.rs](mailto:domacipp@apibank.rs)
  - o FX payment orders – [inopp@apibank.rs](mailto:inopp@apibank.rs)
- b) by fax: to +381 11 3952 250
- c) in writing to: API Bank a.d. Beograd, Banking Operations Division, Balkanska 2, 11000 Belgrade
- d) personal withdrawal of the consent

#### 14.2. Neopozivost platnog naloga

Klijent ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primio platnočev pružalac platnih usluga, osim u slučajevima utvrđenim ovom tačkom.

#### 14.2. Irrevocability of a payment order

The Client may not revoke a payment order after its receipt by the payee's payment service provider, except in cases stipulated herein.

Kada je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja – Klijent ne može opozvati platni nalog nakon izdavanja platnog naloga ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije primaocu plaćanja.

When a payment transaction is initiated by the payee or the Client via the payee – the Client may not revoke the payment order after the issuance of the payment order or giving consent for the execution of the payment transaction to the payee.

Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja direktnim zaduženjem, Klijent može opozvati platni nalog primaoca plaćanja do kraja poslovног dana koji prethodi danu utvrđenom za zaduženje Klijentovog platnog računa.

If the payment transaction is initiated by the payee through direct debit, the Client may recall the payee's payment order by the end of the business day preceding the day determined for the debit of the Client's payment account.

Izuzetno od prethodnog, Klijent može opozvati platni nalog do kraja poslovног dana koji prethodi danu utvrđenom za početak izvršavanja platnog naloga.

Notwithstanding the above, the Client may revoke the payment order by the end of the business day preceding the day determined for the commencement of payment order execution.

Po isteku prethodno definisanih rokova, Klijent platni nalog može opozvati samo na osnovu dogovora sa Bankom.

Upon the expiration of the previously defined deadlines, the Client may recall the payment order solely on the basis of an agreement with the Bank.

Ako platnu transakciju inicira primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja, opoziv platnog naloga po isteku prethodno navedenih rokova ne može se izvršiti bez saglasnosti primaoca plaćanja.

If the payment transaction is initiated by the payee or the Client via the payee, revocation of the payment order after the expiration of the above deadlines may not be carried out without the payee's consent.

14.3. Okvirnim ugovorom može se utvrditi da Banka može Klijentu naplatiti naknadu za opoziv platnog naloga po isteku ovde definisanih rokova.

14.3. In the Framework Contract it may be determined that the Bank may charge the Client a fee for payment order revocation upon the expiry of the deadlines defined herein.

#### 15. Naknade i obavezne informacije

15.1. The Bank shall charge the Client a fee for the provision of contracted services, in accordance with the applicable Fee Schedule of Bank's services and according to the Review of services and fees related to payment account.

Banka za pružanje ugovorenih usluga Klijentu naplaćuje naknade, u skladu sa važećom Tarifom naknada za usluge Banke i shodno Pregledu usluga i naknada povezanih sa platnim računom.

Fees can be set in a fixed or variable amount.

Naknade mogu biti utvrđene u fiksnom ili promenljivom iznosu.

The Bank shall charge the Client fees for the following, in accordance with the applicable Fee Schedule of the Bank:

- za dodatne informacije, u skladu sa Zakonom
- za pružanje informacija češće nego što je utvrđeno relevantnim propisima, ovim Opštim uslovima i

- additional information, in accordance with the Law,
- provision of information more frequently than

<p><b>Okvirnim ugovorom</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- za dostavljanje informacija putem sredstava komunikacije koja nisu utvrđena Okvirnim ugovorom o pružanju platnih usluga, ukoliko to Klijent zahteva.</li> </ul> <p><b>15.2.</b> Banka može Klijentu naplatiti samo one naknade u vezi sa izvršenjem platne transakcije o kojima ga je prethodno obavestila, a u skladu sa važećom Tarifom naknada za usluge Banke.</p> <p><b>15.3.</b> Banka u postupku promene platnog računa korisniku platnih usluga bez naknade dostavlja ili čini lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalozima a i direktnim zaduženjima koje korisnik platnih usluga ima kod Banke. Banka bez naknade dostavlja i informacije koje je obavezna da dostavi kao novi ili prethodni pružač platnih usluga a odnose se na postojeće trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja ili dostupne informacije o višekratnim prijemnim transferima odobrenja. Sve ostale radnje u postupku promene platnog računa Banka obavlja bez naknade kada su u pitanju potrošači odnosno uz naplatu naknade korisnicima platnih usluga koji nisu potrošači a u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke.</p> <p><b>15.4.</b> Banka je dužna da obezbedi da Pregled usluga i naknada u formi i sadržini propisanoj od strane Narodne banke Srbije kao i Lista reprezentativnih usluga povezanih sa platnim računom za potrošače odnosno za preduzetnike i pravna lica, budu objavljeni na njenog internet prezentaciji i dostupni na šalterima u njenim poslovnim prostorijama.</p> <p><b>15.5.</b> Banka je dužna da objavi na svojoj internet prezentaciji i učini doostupnim na svojim šalterskim mestima Informacije u vezi promene platnog računa i to :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-o obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca usluga</li> <li>-rokovima za sprovodjenje radnji u postupku promene računa</li> <li>-naknadama koje se naplaćuju u vezi sa promenom platnog računa ,ako postoje</li> <li>-svim podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi Banci</li> <li>-mogućnosti vanskudskog rešenja spornog odnosa</li> </ul> <p>Na zahtev korisnika platnih usluga Banka je dužna da mu , bez naknade , na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka dostavi gore navedene informacije.</p>	<p>determined within respective regulation, herein and in the Framework Contract, submission of information through means of communication not established by the Framework Payment Services Contract, if requested by the Client.</p> <p><b>15.2.</b> The Bank may charge the Client only the fees related to the payment transaction execution of which it has previously notified the Client, in accordance with the applicable Fee Schedule for services of the Bank.</p> <p><b>15.3</b> Bank shall, in process of changing payment account, provide or make readily available information about existing standing orders and direct payments that payment service user has with the Bank without charge.  Bank shall also provide without charge information that is obliged to submit, as new or previous payment service provider, and relates to existing standing orders, direct debit agreements or available information on multiple receipts of transfer approvals.</p> <p>All other actions in the process of changing payment account Bank performs free of charge when it comes to consumers, that is, charging fees to non-consumers for payment services, in accordance with the Bank's Tariff of fees for services.</p> <p><b>15.4.</b> Bank shall ensure that the Review of services and fees is in form and content prescribed by the National Bank of Serbia, as well as the List of representative services related to payment account for consumers, that is for entrepreneurs and legal entities, are posted on it's website and available at the counters in her business premises.</p> <p><b>15.5.</b> Bank is obliged to publish on it's website and make it available to it's counterparties. Information regarding change of payment account, as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obligations and responsibilities of the previous and new service providers,</li> <li>- Time frames for carrying out actions in process of changing account,</li> <li>- Fees that are charged in connection with change of payment account, if any,</li> <li>- all other data that payment service user is obliged to submit to the Bank</li> <li>- the possibility of out-of-court solution of controversial relationship.</li> </ul> <p>At the request of payment service user, the Bank is obliged to provide the above information on the paper or other permanent data-carrier the above information, free of charge.</p>
--	---

<p><b>16. Izvršenje platne transakcije Klijentu kao primaocu plaćanja</b></p> <p><b>16.1.</b> Banka bez odlaganja Klijentu kao primaocu plaćanja odobrava sredstva na njegov platni račun ili, ako Klijent kao primalac plaćanja nema platni račun kod Banke, Banka mu ta sredstva stavlja na raspolaganje.</p> <p><b>17. Datum valute</b></p> <p><b>17.1. Datum valute zaduženja i datum valute odobrenja</b> Banka je dužna da obezbedi da je datum valute zaduženja platnog računa Klijenta u vezi sa izvršenjem platne transakcije isti ili kasniji od datuma kada se taj platni račun zaduži za iznos platne transakcije.</p> <p>Banka je dužna da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa Klijenta u vezi sa izvršenjem platne transakcije najkasnije poslovni dan kada su novčana sredstva platne transakcije odobrena na računu banke.</p> <p><b>17.2. Datum valute i raspolažanje novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun</b> U slučaju domaće platne transakcije – uplate gotovog novca na račun kod Banke, datum valute odobrenja tog platnog računa je datum kada je primljen gotov novac. Klijent može raspolažati novčanim sredstvima odmah po prijemu gotovog novca.</p>	<p><b>16. Execution of payment transaction for the Client as the payee</b></p> <p><b>16.1.</b> The Bank shall, without delay, credit funds to the payment account of the Client as the payee or, if the Client as the payee does not have a payment account with the Bank, the Bank shall put such funds at his disposal.</p> <p><b>17. Value date</b></p> <p><b>17.1. Debit and credit value date</b> The Bank shall ensure that the value date of debiting the Client's payment account in relation to the execution of the payment transaction is the same or later than the date on which such payment account is debited for the amount of the payment transaction. The Bank shall ensure that the value date of crediting the Client's payment account in relation to the execution of the payment transaction is at the latest the business day when the payment transaction funds are credited to the bank's account.</p> <p><b>17.2. Value date and using funds in case of payment of cash to payment account</b> In case of a domestic payment transaction – payment of cash to an account held with the Bank, the credit value date of such payment account shall be the date on which the cash is received. The client may use the funds immediately upon the receipt of cash.</p>
<p><b>UPOTREBA PLATNIH INSTRUMENATA</b></p> <p><b>18. Obaveze Klijenta u vezi s platnim instrumentom</b></p> <p><b>18.1. Klijent je dužan da:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta.</li> <li>2) odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).</li> <li>3) odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku ili lice koje je Banka odredila.</li> </ul>	<p><b>USE OF PAYMENT INSTRUMENTS</b></p> <p><b>18. Client's obligations regarding payment instruments</b></p> <p><b>18.1. The Client is obliged to:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) use the payment instrument in accordance with the prescribed and/or contracted terms regulating the issuance and use of such instrument.</li> <li>2) immediately after receiving the payment instrument, take all reasonable and appropriate measures to protect personalized safety elements of such instrument (e.g. personal identification number).</li> <li>3) immediately inform the Bank or the person designated by the Bank, of any loss, theft or misuse of the payment instrument.</li> </ul>

## **19. Obaveze Banke u vezi s platnim instrumentom**

**19.1.** Ukoliko je Banka izdala platni instrument dužna je da obezbedi sledeće:

- 1) da su personalizovani sigurnosni elementi platnog instrumenta dostupni isključivo Klijentu kome je taj instrument izdat, ne dovodeći u pitanje obavezu Klijenta da štiti personalizovane sigurnosne elemente.
- 2) da je Klijent u svakom trenutku može na odgovarajući način obavestiti u skladu sa tačkom 18 podtačka 3) ovih Opštih uslova ili zahtevati da mu se ponovo omogući korišćenje platnog instrumenta kada prestanu da postoje razlozi za blokadu;
- 3) da se spriči svako dalje korišćenje platnog instrumenta nakon što ju je Klijent obavestio u skladu sa tačkom 18 podtačka 3) ovih Opštih uslova.

**19.2.** Banka ne može Klijentu izdati platni instrument koji on nije zahtevaо, osim ako je već izdati platni instrument potrebno zameniti, kao i u slučaju obaveznog izдавanja DINA CARD platne kartice koja se izdaje bez posebnog zahteva Klijenta i vezana je za njegov platni račun

**19.3.** Banka snosi rizik dostavljanja platnog instrumenta i personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta Klijentu.

**19.4.** Banka je dužna da Klijentu dostavi dokaz o tome da ju je taj Klijent obavestio o gubitku, kradi ili zloupotrebi platnog instrumenta u skladu sa tačkom 18 podtačka 3) ovih Opštih uslova ako je Klijent podneo zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana ovog obaveštavanja.

## **20. Ograničenje korišćenja platnog instrumenta**

**20.1.** Okvirnim ugovorom zaključenim između Banke i Klijenta utvrđuje se limit potrošnje za pojedinačnu platnu transakciju ili više platnih transakcija u određenom periodu, ako se ove transakcije izvršavaju na osnovu platnog instrumenta koji se koristi radi davanja saglasnosti za izvršenje tih transakcija.

**20.2.** Banka može onemogućiti korišćenje platnog instrumenta (blokada platnog instrumenta) ako postoje:

- opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta;
- sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili njegovom korišćenju radi prevare ili
- povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispunji svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenim prekoračenjem računa Klijenta.

## **19. Bank's obligations regarding payment instruments**

**19.1.** If the Bank has issued the payment instrument, it is obliged to provide the following:

- 1) that personalized safety elements of the payment instrument are available exclusively to the Client to whom the instrument has been issued, without prejudice to the Client's obligation to protect personalized safety elements.
- 2) that the Client may at any time, in an appropriate manner, be informed pursuant to item 18, sub-item 3) hereof or request that the use of the payment instrument is re-enabled once the reasons for blockade cease to exist;
- 3) prevent any further use of the payment instrument after the Client notifies it pursuant to item 18, sub-item 3) hereof.

**19.2.** The Bank may not issue to the Client a payment instrument that he did not request, unless an already issued payment instrument needs to be replaced, as well as in case of mandatory issuance of DINA CARD payment card which is issued without the Client's special request and is linked to his payment account.

**19.3.** The Bank shall bear the risk of delivering the payment instrument and personalized safety elements of that instrument to the Client.

**19.4.** The Bank shall provide the Client with evidence that the Client has informed it of any loss, theft or misuse of the payment instrument pursuant to item 18, sub-item 3) hereof, if the Client has submitted a request for delivery of such evidence within 18 months from the date of informing.

## **20. Restriction of use of payment instrument**

**20.1.** The Framework Contract concluded between the Bank and the Client determines the spending limit for individual payment transactions or multiple payment transactions over a specific period, if such transactions are executed based on the payment instrument used for giving consent for the execution of such transactions.

**20.2.** The Bank may disable the use of a payment instrument (payment instrument blockade) in case of:

- justified reasons related to the security of the payment instrument;
- suspicion of unauthorized use of the payment instrument or its use for fraud or
- increasing the risk that the Client will be unable to fulfill his payment obligation when the use of the payment instrument is related to loan approval and/or authorized overdraft in the Client's account.

**20.3. Banka je dužna da obavesti Klijenta o nameri blokade platnog instrumenta i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade platnog instrumenta, Banka je dužna da to učini odmah nakon ove blokade.**

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka je dužna da Klijentu dostavi na jedan od sledećih načina: elektronskom poštom i/ili telefonom i/ili poštom.

Banka neće obavestiti Klijenta o prethodnom ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta ili će ga zameniti novim – kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

**20.3. The Bank shall inform the Client of the intention to block the payment instrument and the reasons for such blockade. If it is unable to inform him of the same before blocking the payment instrument, the Bank shall do so immediately after the blockade.**

The notice on the intention to block and/or on blocking the payment instrument shall be submitted by the Bank to the Client in one of the following manners: by e-mail and/or phone and/or mail.

The Bank shall not notify the Client of the above if the provision of such notification is prohibited by regulations or if there are justified security reasons for that.

The Bank will re-enable the use of the payment instrument or replace it with a new one – when the reasons for its blockade cease to exist.

### **21. Odgovornost u vezi sa izvršenjem platnih transakcija i povraćaj iznosa platne transakcije**

#### **21.1. Odgovornost Banke kao banke platioca za neodobrenu platnu transakciju**

Banka je odgovarna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Klijenta (u daljem tekstu: **neodobrena platna transakcija**).

Banka je dužna da za izvršenje neodobrenе platne transakcije odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa te transakcije Klijentu kao platiocu, odnosno da njegov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Banka je dužna i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Klijentu, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi Klijent imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

#### **21.2. Odgovornost Klijenta kao platioca za neodobrenu platnu transakciju**

Izuzetno, Klijent kao platiac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000,00 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

- 1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili
- 2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen jer Klijent nije uspeo da zaštititi njegove personalizovane sigurnosne elemente.

osim ukoliko Narodna banka Srbije ne propiše niži iznos gubitka koji u gore navedenim slučajevima snosi klijent kao platiac.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene:

- zbog prevarnih radnji Klijenta
- neispunjena njegove obaveze da zaštititi

### **21. Liability in relation to the execution of payment transactions and refunding of payment transactions**

#### **21.1. Liability of the Bank as the payer's bank for unauthorized payment transaction**

The Bank is liable for executing a payment transaction without the Client's consent (hereinafter: **unauthorized payment transaction**).

The Bank shall, for the execution of unauthorized payment transaction, immediately upon learning of it, refund the amount of such transaction to the Client as the payer, i.e. return his payment account to the state in which it would have been had the unauthorized payment transaction not been executed.

The Bank shall refund the amount of all fees charged to the Client, and make a refund i.e. pay the amount of all interest to which the Client would have been entitled had the unauthorized payment transaction not been executed.

#### **21.2. Liability of the Client as the payer for unauthorized payment transaction**

As an exception, the Client as the payer shall bear losses arising from the execution of unauthorized payment transactions up to the amount of RSD 3.000,00 , if such transactions have been executed due to the use of:

- 1) a lost or stolen payment instrument or
- 2) a misused payment instrument due to the Client's failure to protect its personalized safety elements.

unless National Bank of Serbia prescribes a lower amount of loss which in the above cases be borne by client as a payer.

The Client shall bear all the losses arising from the execution of unauthorized payment transactions, if such transactions have been executed:

- due to fraudulent actions of the Client

personalizovane sigurnosne elemente usled njegove namere ili krajnje napažnje.

Osim ako su gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta Klijent neće snositi gubitke iz ove tačke u slučaju:

- 1) ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebљenom platnom instrumentu.
- 2) gubitaka nastalih zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebљen.

#### 21.3. Odgovornost Banke za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Klijent kao platilac

Ako je platnu transakciju inicirao Klijent, Banka odgovara Klijentu za njeno pravilno izvršenje do banke primaoca plaćanja u smislu propisanih rokova za izvršenje transakcija.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Klijentu, odnosno da Klijentov platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Klijent zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Banka je dužna je da odmah po saznanju izvrši i povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i povraćaj, odnosno plaćanje iznosa svih kamata na koje Klijent ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako Banka Klijentu, a po potrebi i banci primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun banke primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije u propisanom roku – banka primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju u smislu tačnosti datuma valute odobrenja i raspolažanja novčanim sredstvima.

#### 21.4. Odgovornost Banke za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Klijent kao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

Ako je platnu transakciju inicirao Klijent kao primalac plaćanja ili platilac preko Klijenta kao primaoca plaćanja, Banka odgovara Klijentu kao primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga banci platioca.

Ako nije dostavila, odnosno nije pravilno dostavila platni nalog u prethodnom slučaju, Banka je dužna je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi

- failure to fulfill his obligation to protect personalized safety elements due to intent or gross negligence.

Unless the losses have arisen due to fraudulent actions of the Client, the Client shall not bear the losses provided hereunder in the following cases:

- 1) if the Bank has not provided appropriate means of informing of lost, stolen or misused payment instruments.
- 2) losses due to unauthorized payment transactions executed after informing the Bank that the payment instrument has been lost, stolen or misused.

#### 21.3. Liability of the Bank for unexecuted or improperly executed payment transaction initiated by the Client as the payer

If the payment transaction is initiated by the Client, the Bank shall be liable for its proper execution towards the payee's bank in terms of prescribed deadlines for the execution of transactions.

If the Bank is liable for an unexecuted or improperly executed payment transaction, it shall, immediately upon learning of the same, refund the amount of the unexecuted or improperly executed payment transaction to the Client, i.e. return his payment account to the state in which it would have been had the improperly executed payment transaction not been executed, unless the Client has requested a proper execution of the payment transaction.

The Bank shall, immediately upon learning of the same, refund the amount of all fees charged to the Client, and make a refund i.e. pay the amount of all interest to which the Client would have been entitled in relation to the unexecuted or improperly executed payment transaction.

If the Bank provides the Client and, if necessary, the payee's bank, with evidence that the account of the payee's bank has been credited by the amount of the payment transaction within the prescribed deadline – the payee's bank shall be liable to the payee for the unexecuted or improperly executed payment transaction in terms of accuracy of the credit value date and putting the funds at disposal.

#### 21.4. Liability of the Bank for unexecuted or improperly executed payment transaction initiated by the Client as the payee or the payer through the payee

If the payment transaction is initiated by the Client as the payee or the payer via the Client as the payee, the Bank shall be liable to the Client as the payee for the proper submission of the payment order to the payer's bank.

If it fails to submit, or has improperly submitted the payment order from the above case, the Bank shall immediately upon learning of the same, submit or re-

taj nalog banchi platioca.

Ako je iznos platne transakcije u slučajevima iz stava 1 ove tačke odobren na računu Banke, onda Banka odgovara Klijentu kako primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije u smislu da su sredstva stavljeni na raspolaganje odmah nakon odobravanja i da je datum valute isti ili kasniji od datuma zaduženja platnog računa.

Ako Banka pruži dokaz Klijentu, a po potrebi i banchi platioca, da nije odgovorna Klijentu u skladu sa st. 1. do 3. ove tačke – banka platioca odgovorna je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na postupanje banke platioca odgovorne u skladu sa prethodnim stavom, primenjuju se odredbe koje nalaže da se odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, osim ako je on zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Banka je, ukoliko je odgovorna u skladu sa ovom tačkom, dužna da svom Klijentu izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje Klijent ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

#### 21.5. Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Klijent dostavio Banci netačna, Banka nije odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ali je dužna da, na zahtev klijenta preduzme sve razumne mere kako bi klijentu-korisniku platnih usluga bio vraćen iznos platne transakcije. Ako u ovom slučaju ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava Banka će, na pismeni zahtev klijenta –korisnika platnih usluga dostaviti sve raspoložive informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. Informacije o primaocu sredstava ili njegovom pružaocu platnih usluga)

Banka može Klijentu naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje navedenih mera, a u skladu sa važećim Tarifnikom i okvirnim ugovorom.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, Banka je dužna da odmah po saznanju Klijentu izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije.

submit the order to the payer's bank.

If the amount of the payment transaction in the cases referred to in paragraph 1 hereof is credited to the Bank's account, the Bank shall be liable to the Client as the payee for the proper execution of the payment transaction in terms of making the funds available immediately upon crediting and that the value date is the same or later than the date of debiting of the payment account.

If the Bank provides evidence to the Client and, if necessary, the payer's bank, that it is not liable towards the Client pursuant to para. 1 to 3 hereof – the payer's bank shall be liable to the payer for the unexecuted or improperly executed payment transaction.

Actions of the payer's bank liable pursuant to the preceding paragraph shall be subject to the provisions requiring refund of the unexecuted or improperly executed payment transaction immediately upon learning of the same, to the payer, unless he has required a proper execution of the payment transaction.

If the Bank is liable in accordance with this paragraph, the Bank shall refund the amount of all fees charged to the Client, and make a refund i.e. pay the amount of all interest to which the Client would have been entitled in relation to the unexecuted or improperly executed payment transaction.

#### 21.5. Liability for use of unique identifier

If a payment order is executed in accordance with the payee's unique identifier from such order, it shall be considered that this order has been executed correctly in the part relating to payee identification, regardless of other data provided to the Bank.

If the unique identifier label provided by the Client to the Bank is incorrect, the Bank shall not be liable for the unexecuted or improperly executed payment transaction, but, shall, at Client's request, take all reasonable measures to return payment transaction to client-user of payment services. If in such case it is not possible to return funds, the Bank shall, at the written request of payment service user, provide all information necessary for exercise of right to repayment of funds (eg Information on recipient of funds, or it's payment service provider).

The Bank may charge the Client a special fee for undertaking the said measures, in accordance with the applicable Fee Schedule and Framework Contract.

In case of unexecuted payment transaction due to incorrect unique identifier, the Bank is obliged to, immediately upon learning of the same, refund to the Client the amount of unexecuted payment transaction.

**21.6. Prava i obaveze Banke kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije**  
Banka ima sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

- 1) ako Banka banchi primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog – banka primaoca plaćanja dužna je da, na osnovu dokaza, Banci koja je ovu grešku učinila, takva sredstva bez odlaganja vrati;
- 2) ako Banka banchi primaoca plaćanja prenese iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, Banka može, u propisanim rokovima banchi primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva Klijenta za pravilnim izvršenjem platne transakcije;
- 3) ako Banka sredstva prenese nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Banka može, u propisanim rokovima, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva Klijenta za pravilnim izvršenjem te transakcije, a banka primaoca plaćanja kome su pogrešno preneta novčana sredstva u svakom slučaju je dužna da, na osnovu dokaza Banke, koja je učinila grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) Banci.

Povraćaj prethodno navedenih sredstava ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneta ta sredstva.

**21.7. Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Klijenta odmah preduzme odgovarajuće mera radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Klijentu bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

**21.8. Odgovornost Banke za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije**

Odredbe tačaka 21.1. – 21.7. ne isključuje pravo Klijenta da od Banke, u skladu sa Zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, neizvršenjem platne transakcije ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije, za koje je odgovorna Banka.

**21.6. Rights and obligations of the Bank in certain cases of improper execution of payment transaction**

In certain cases of improper execution of domestic payment transactions, the Bank has the following rights and obligations:

- 1) if the Bank transfers to the payee's bank a payment transaction amount exceeding the amount specified in the payment order or if it executes one payment order several times by mistake – the payee's bank shall, based on evidence, return such funds without delay to the Bank that committed the said mistake;
- 2) if the Bank transfers to the payee's bank an amount smaller than the payment transaction amount specified in the payment order, the Bank may, within prescribed deadlines, transfer the difference to the payee's bank without the Client's request for proper execution;
- 3) if the Bank transfers the funds to another payee rather than the one indicated in the payment order, the Bank may, within prescribed deadlines, properly execute the payment transaction without the Client's request for proper execution, whereas the bank of the payee to whom the funds have been wrongly transferred is, in any case, obliged to, based on evidence from the Bank that committed the said mistake, return the received funds (as a refund) to the Bank without delay.

The refund of the aforementioned funds has priority over the execution of all other payment transactions from the payment account to which such funds have been transferred.

**21.7. Obligation to determine cash flows in case of unexecuted or improperly executed payment transaction**

In case of an unexecuted or improperly executed payment transaction, the Bank shall, regardless of the liability for proper execution of the payment transaction, immediately upon the Client's request take appropriate measures for determining the payment transaction cash flow and without delay provide the Client with information on the outcome of the measures taken.

**21.8. Liability of the Bank for damages arising from unauthorized, unexecuted or improperly executed payment transaction**

The provisions under items 21.1. – 21.7. do not preclude the Client's right to, pursuant to the Law, claim from the Bank a compensation for damage caused by the execution of an unauthorized payment transaction, non-execution of a payment transaction or improper execution of a payment transaction, for which the Bank is deemed liable.

**22. Teret dokazivanja izvršenja platne transakcije**

**22.1.** Ako Klijent tvrdi da nije odobrio izvršenu platnu transakciju ili da platna transakcija nije izvršena ili da nije pravilno izvršena, Banka, ako tvrdi suprotno, dužna je da dokaže da je platna transakcija bila autentifikovana, pravilno evidentirana i knjižena i da na njen izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak.

**22.2.** Platna transakcija je autentifikovana ako je Banka primenom odgovarajućih procedura proverila i potvrdila upotrebu određenog platnog instrumenta, uključujući i njegove personalizovane sigurnosne elemente.

**22.3.** Ako Klijent tvrdi da nije odobrio platnu transakciju izvršenu upotrebom platnog instrumenta, evidencija Banke o upotrebi tog instrumenta nije nužno i dovoljan dokaz da je Klijent odobrio platnu transakciju, da je delovao prevorno ili da namerno ili iz krajnje nepažnje nije ispunio obaveze zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata.

**22. Burden of proving execution of payment transaction**

**22.1.** If the Client claims that he did not approve an executed payment transaction or that the payment transaction was not executed properly, the Bank, if it claims otherwise, is obliged to prove that the payment transaction was authenticated, properly recorded and booked and that its execution was not affected by any technical failure or other defect.

**22.2.** A payment transaction is authenticated if the Bank, using appropriate measures, has verified and confirmed the use of a certain payment instrument, including its personalized safety elements.

**22.3.** If the Client claims that he did not approve a payment transaction executed using a payment instrument, the Bank's records on the use of such instrument shall not necessarily be deemed as sufficient proof that the Client approved the payment transaction, that he acted fraudulently or that he intentionally or due to gross negligence failed to meet the obligations of protecting personalized safety elements.

**23. Obaveštenje, odnosno zahtev kao uslov za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije**

**23.1.** Banka je dužna da Klijentu obezbedi povraćaj iznosa u skladu odredbama ovih Opših uslova ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Klijent obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja.

**23.2.** Ako Banka Klijentu nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa obaveznim elementima i informacijama – Banka koja je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužna je da Klijentu obezbedi povraćaj iznosa predmetne transakcije i nakon isteka roka od 13 meseci, ako je Klijent obavestio o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

**23.3.** Banka i Klijenti koji nisu potrošači ugovorom utvrđuju primenu drukčijih rokova od onih utvrđenih ovom tačkom.

**23. Notification and/or request as condition for refund or proper execution of payment transaction**

**23.1.** The Bank shall provide the Client with a refund of an amount stipulated in the provisions hereof or a proper execution of the payment transaction, if the Client notifies it of any unauthorized, unexecuted or improperly executed payment transaction and/or if he requests a proper execution of the payment transaction, immediately upon learning of such payment transaction, provided that such notification and/or request are submitted not later than 13 months from the date of debiting.

**23.2.** If the Bank has failed to provide the Client with information on the payment transaction in accordance with mandatory elements and information – the Bank responsible for the unauthorized, unexecuted or improperly executed payment transaction shall provide the Client with a refund of the amount of the subject transaction even after the expiration of the 13-month deadline, if the Client notifies it of the unauthorized, unexecuted or improperly executed payment transaction immediately upon learning of such transaction.

**23.3.** The Bank and Clients that are not consumers shall contract the application of different deadlines than those set forth in this item.

**24. Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona**

**24.1.** Odredbe o odgovornosti se ne primenjuju na Banku i Klijentu u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz Zakona o platnim uslugama ili drugog zakona.

**25. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije**

**25.1.** Banka je dužna je da Klijentu kao platilcu – ako je podneo zahtev u roku od 56 dana od datuma zaduženja, izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili Klijent kao platilac preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;
- 2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Klijent razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja – osim ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

**25.2.** Klijent kao platilac je u obavezi da obezredi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost prethodno navedenih uslova.

**25.3.** Banka je dužna da Klijentu kao platilcu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva, u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.

**25.4.** Ako odbije zahtev, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje obavesti Klijenta i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Klijenta, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

**25.5.** Klijent, kao platilac, nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da je Klijent neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
- 2) da je Banka ili primalac plaćanja, najmanje 28 dana pre dana dospeća, na ugovoren način pružio Klijentu informacije o budućoj platnoj transakciji.

**24. Exclusion of liability due to force majeure or law**

**24.1.** Liability provisions do not apply to the Bank and the Client in relation to the execution of a payment transaction in the event of force majeure preventing the fulfillment of obligations arising from the Law on Payment Services or other law.

**25. Refunding approved and properly executed payment transaction**

**25.1.** The Bank shall refund to the Client as the payer – if he has submitted a request within 56 days from the date of debiting, the total amount of the approved and properly executed payment transaction, initiated by the payee or the Client as the payer via the payee, if the following conditions are met:

- 1) that the Client has given consent for the execution of the payment transaction without established exact amount of such payment transaction;
- 2) that the payment transaction amount is larger than the amount the Client could reasonably expect given the amounts of his previous payment transactions, the conditions determined by the framework contract and circumstances of the specific case – unless such larger payment transaction amount is a consequence of currency exchange at the agreed reference exchange rate.

**25.2.** The Client as the payer shall provide evidence of facts relating to the fulfillment of the above conditions.

**25.3.** The Bank is obliged to refund to the Client as the payer the entire amount of the payment transaction or to inform him of the reasons for rejecting the request within 10 (ten) business days from the date of receipt of such request.

**25.4.** If the request is rejected, the Bank shall inform the Client of the reasons for such rejection and of the procedure for the exercise of the protection of the Client's rights and interests, including extrajudicial settlement of the disputed relationship, as well as proceedings that may be initiated due to the violation of the provisions of the Law and the authority in charge of conducting such proceedings.

**25.5.** The Client, as the payer, shall have no right to a refund of the payment transaction amount if the following conditions have been met:

- 1) that the Client has given consent for the execution of the payment transaction directly to the Bank;
- 2) that the Bank or the payee has, at least 28 days prior to the maturity date, provided the Client with information on the future payment transaction, in the contracted manner.

**25.6.** Odredbe prethodnih stavova ove tačke se ne primenjuju se na platne transakcije inicirane po osnovu menica.

**25.6.** The provisions of the preceding paragraphs hereof shall not apply to payment transactions initiated by bills of exchange.

## **26. Posebna pravila za izvršavanje pojedinih platnih transakcija**

### **26.1. Izvršenje međunarodnih platnih transakcija**

- a) Ugovorom o otvaranju deviznog računa Banka i Klijent mogu ugovoriti da se pojedine odredbe iz prethodnih tačaka ovih Opštih uslova koje se primenjuju na međunarodne platne transakcije, u celini ili delimično ne primenjuju na te platne transakcije – izuzev odredbi o:
  - Izvršenja platne transakcije primaocu plaćanja, i
  - Datuma valute zaduženja i datum valute odobrenja,
- b) Izuzeci u vezi sa okvirnim ugovorom i informisanjem Klijenta kod međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti trećih država U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država:
  - Rok za izvršenje platne transakcije: Banka nije dužna da Klijentu pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi s rokom za izvršenje platne transakcije banke primaoca plaćanja u trećoj državi, ako u trenutku zaključenja ovog okvirnog ugovora ne raspolaze tim informacijama, i Okvirni ugovor koji se odnosi na te transakcije ne mora da sadrži rokove izvršenja platne transakcije – već samo informacije o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.
  - Naknade: ako je okvirnim ugovorom o platnim uslugama utvrđeno da Banka svom Klijentu naplaćuje naknadu koju za izvršenje međunarodne platne transakcije ili platne transakcije u valuti trećih država naplaćuje druga banka ili posrednik koji učestvuje u izvršavanju ovih platnih transakcija – Banka je dužna da Klijentu pre iniciranja platne transakcije obavesti o visini te naknade, osim u slučaju da u trenutku iniciranja platne transakcije ne raspolaze informacijama o tačnoj visini naknade, u kom slučaju je dužna da Klijentu pruži informacije o očekivanoj visini ove naknade.
  - c) Banka i Klijent mogu okvirnim ugovorom kojim se uređuje izvršavanje međunarodnih

## **26. Special rules for execution of individual payment transactions**

### **26.1. Execution of international payment transactions**

- a) The Bank and the Client may agree in the contract on opening a FX account that certain provisions of the preceding items hereof applicable to international payment transaction shall not apply in whole or in part to such payment transactions – except for the provisions on:
  - Execution of payment transaction to the payee, and
  - Debit and credit value date,
- b) Exemptions regarding the framework contract and informing the Client in international payment transactions and payment transactions in third country currencies  
In cases of international payment transactions or payment transactions in third country currencies:
  - Payment transaction execution deadline: The Bank is not obliged to, prior to concluding the framework payment services contract, provide the Client or put at his disposal any information regarding the execution of the payment transaction of the payee's bank in a third country, if, at the time of conclusion of such framework contract, it does not have such information, and the Framework Contract on such transactions need not include the deadlines for the execution of the payment transaction but only the information on the expected time of transaction execution.
  - Fees: if the framework payment services contract stipulates that the Bank shall charge the Client a fee charged for the execution of an international payment transaction or a payment transaction in a third country currency by another bank or intermediary participating in the execution of such payment transactions – the Bank shall inform the Client prior to initiating the payment transaction of the amount of such fee, unless at the time of initiating the payment transaction it had no information on the exact amount of that fee, in which case it shall inform the Client of the expected fee amount.
- c) The Bank and the Client may determine by a framework contract governing the

platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti trećih država isključivo upotrebom platnih instrumenata za plaćanja male novčane vrednosti utvrditi da se odredbe o predugovornim informacijama i informacijama pre i nakon izvršenja pojedinačne platne transakcije kod platnog instrumenta za plaćanje male novčane vrednosti - ne primenjuju.

execution of international payment transactions or payment transactions in third country currencies solely via payment instruments for low value payments, that the provisions on pre-contractual information and information before and after the execution of an individual payment transaction via payment instruments for low value payments – shall not apply.

#### **26.2. Izvršenje platnih transakcija po osnovu menica**

Platna transakcija po osnovu menice je platna transakcija kod koje primalac plaćanja inicira transakciju za zaduženje platiočevog platnog računa na osnovu menice i platnog naloga kojim zahteva prenos sredstava s platiočevog računa na svoj račun.

Menica se izdaje u skladu sa zakonom kojim se uređuje menica i predstavlja neopozivu saglasnost izdavaoca menice datu njegovoj banci da izvrši platnu transakciju koju je imalač menice inicirao.

Sva prava i obaveze izdavaoca i imaoča menice ili drugih lica koja drže menice uređena su Zakonom o menici.

#### **26.3. Zaduženje platnog računa bez platnog naloga**

Banka će zadužiti platni račun Klijenta bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- 1) u postupku izvršenja, odnosno prinudne naplate koji se vodi nad tim Klijentom, u skladu sa zakonom;
- 2) radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Zakona,
- 3) dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Klijentu
- 4) drugih dospelih potraživanja Banke prema Klijentu, ako je takav način naplate ugovoren relevantnim ugovorima;
- 5) u drugim slučajevima propisanim zakonom.

#### **26.2. Execution of payment transactions based on bills of exchange**

A payment transaction based on a bill of exchange is a payment transaction where the payee initiates the transaction for debiting the payer's payment account based on the bill and the payment order requesting the transfer of funds from the payer's account to his account.

The bill of exchange is issued pursuant to the law governing bills of exchange and represents the irrevocable consent of the bill issuer given to his bank to execute the payment transaction initiated by the bill holder.

All rights and obligations of the bill issuer and bill holder or other persons holding the bills are regulated by the Law on Bills of Exchange.

#### **26.3. Debiting of payment account without payment order**

The Bank will debit the Client's payment account without a payment order in the following cases:

- 1) in the process of execution i.e. enforced collection against the Client, pursuant to the Law;
- 2) for the collection of matured fees for services provided by the Bank in accordance with the provisions of the Law,
- 3) due receivables under loans granted to the Client by the Bank
- 4) other due receivables of the Bank against the Client, if such method of collection has been agreed in relevant contracts;
- 5) in other cases stipulated by law.

### **27. Platni računi**

**27.1.** Platni račun je označava račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje Banka pruža korisnicima platnih usluga.

**27.2. Banka otvara račune Klijentu na osnovu:**

- Zahteva za otvaranje računa
- zaključenog okvirnog ugovora o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa
- priloženih isprava i druge propisane dokumentacije utvrđene relevantnim propisima /

### **27. Payment accounts**

**27.1.** A payment account is account held with the Bank, used for the execution of payment transactions and other purposes related to the services that the Bank provides to payment service users.

**27.2. The Bank shall open accounts for the Client based on:**

- a Request for opening an account
- a concluded framework payment services contract governing the conditions for opening, maintenance and closing of accounts

navedene u Zahtevu za otvaranje računa  
Izuzetno, Banka može otvarati račune i ako je to  
predviđeno zakonom i drugim propisom.

- enclosed documents and other prescribed  
documentation specified by relevant regulations  
and stipulated in the Request for opening an  
account

As an exception, the Bank may open accounts if that is  
prescribed by law and other regulations.

#### **27.3. Zahtev za otvaranje računa**

Banka otvara račun Klijentu na njegov zahtev, kojom  
prilikom je Klijent dužan da popuni standardni obrazac  
(zahtev) za otvaranje računa i/ili druga dokumenta i da  
dostavi propisanu/traženu dokumentaciju.

Zahtev za otvaranje računa pravnog lica, kao i druga  
prateća dokumenta moraju biti potpisana od strane lica  
koje je ovlašćeno da zastupa to pravno lice i overena  
zvaničnim pečatom tog pravnog lica ukoliko isto koristi  
pečat u pravnom prometu. Prilikom otvaranja računa  
Klijenta pravnog lica, Banka utvrđuje identitet Klijenta,  
njegovog stvarnog vlasnika, zakonskog zastupnika,  
odnosno lica ovlašćenog za zastupanje, kao i  
punomoćnika na osnovu zahtevane i dostavljene  
dokumentacije, a u skladu sa zakonodavstvom  
Republike Srbije i odgovarajućim aktima Banke.

Banka pre, u toku i nakon uspostavljanja poslovnog  
odnosa sa Klijentom preduzima zakonom propisane  
radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i  
finansiranja terorizma, uključujući radnje i mere  
poznavanja i praćenja poslovanja klijenta pribavljanjem  
propisanih podataka i dokumentacije. Ako Banka nije u  
mogućnosti da pribavi propisane podatke i  
dokumentaciju odbije uspostavljanje poslovnog odnosa  
a ako je poslovni odnos sa Klijentom već uspostavljen,  
Banka će ga raskinuti bez saglasnosti Klijenta.

#### **27.3. Request for opening an account**

The Bank shall open an account for the Client at his  
request, on which occasion the Client shall fill out a  
standard form (request) for opening an account and/or  
other documents and submit the prescribed/requested  
documentation.

The request for opening an account of a legal entity, as  
well as other supporting documents must be signed by  
the person authorized to represent that legal entity and  
authenticated by the official seal of such legal entity if it  
uses its seal in legal transactions. Upon opening an  
account of a Client who is a legal entity, the Bank shall  
determine the Client's identity, its beneficial owner,  
legal representative or person authorized to represent,  
as well as its proxy on the basis of requested and  
submitted documentation, pursuant to the legislation of  
the Republic of Serbia and relevant acts of the Bank.

Before, during and after establishing a business  
relationship with the Client, the Bank shall undertake  
legally prescribed actions and measures for the  
prevention and detection of money laundering and  
terrorism financing, including actions and measures of  
knowing and monitoring the client's operations by  
obtaining the prescribed data and documentation. If the  
Bank is unable to obtain the prescribed data and  
documentation, it will refuse the establishment of the  
business relationship and if such business relationship  
with the Client has already been established, the Bank  
will terminate it without the Client's consent.

#### **27.4. Ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima po računu pravnog lica / Deponovanje potpisa**

Prilikom otvaranja računa mora biti označeno ime lica  
ovlašćenih da upravljaju računom koji se vodi kod  
Banke, a identitet tih lica mora biti utvrđen na  
odgovarajući način

Lica ovlašćena za raspolaganje sredstvima po računu  
deponuju svoj potpis kod Banke.

Karton deponovanih potpisa sadrži sledeće podatke:  
puno ime i prezime, mesto prebivališta ili boravišta,  
druge osnovne podaci iz lične isprave (lične karte ili  
pasoša) i potpis ovlašćenog lica kao i sve druge  
podatke koje propise nadležno regulatorno telo.

#### **27.4. Persons authorized for use of funds on legal entity's account / Providing specimen signatures**

When opening an account, the name of the person  
authorized to manage the account held with the Bank  
must be indicated, and the identity of such person must  
be determined in an appropriate manner.

Persons authorized to use the funds on the account  
shall provide their specimen signatures to the Bank.  
The specimen signature card shall contain the following  
data: full name and surname, place of permanent or  
temporary residence, other basic data from a personal  
ID document (identity card or passport) and signature  
of the authorized person, as well as all other data  
prescribed by a competent regulatory body.

#### **27.5. Ovlašćenja za upravljanje računom fizičkog lica**

Fizičko lice koje otvorí račun kod Banke može ovlastiti  
jedno ili više drugih lica da raspolažu sredstvima sa tog  
računa, potpisi kojih lica moraju biti deponovani kod  
Banke u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova.  
Vlasnik računa/Klijent je dužan da upozna sva lica koja  
je ovlastio za raspolaganje sredstvima sa njegovog

#### **27.5. Authorizations for managing natural person's account**

A natural person who opens an account with the Bank  
may authorize one or more persons to use the funds  
from that account, whose specimen signatures must be  
provided to the Bank pursuant to the provisions hereof.  
The account holder/Client shall inform all persons  
authorized to use the funds from his account of these

računa sa ovim Opštim uslovima.

Lica koja vlasnik računa ovlasti da raspolažu sredstvima sa računa nisu ovlašćena da izdaju nova ili povlače postojeća ovlašćenja, niti su ovlašćena da ugase račun.

Izuzetno, vlasnik računa može posebno ovlastiti drugo lice da izvrši eksplicitno navedenu transakciju po tom računu na osnovu specijalnog punomoćja. Specijalno punomoćje mora biti overeno od strane notara ili diplomatsko konzularnog predstavništva Republike Srbije u inostranstvu ili nadležnog stranog organa i ne može biti starije od 6 meseci od dana ovare.

Banka ne snosi odgovornost za bilo koji gubitak koji pretrpi Klijent, ako je Banka sledila instrukcije sadržane u ovlašćenju ili specijalnom punomoćju potpisom od strane Klijenta i ukoliko je posvetila dužnu pažnju u utvrđivanju identiteta lica koje je posebno ovlašćeno za sprovođenje bankarske transakcije u pitanju.

#### 27.6. Smrtni slučaj

Prijemom od strane Banke pisanog obaveštenja sa odgovarajućim dokazom o smrti fizičkog lica na čije se ime vodi račun, sa odgovarajućim dokazom, prestaju da važe sva ovlašćenje i punomoćja za upravljanje računom koje je to lice dalo.

Banka će dozvoliti raspolažanje sredstava na računu samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog organa ili punovažne i obavezujuće odluke o starateljstvu nad zaostavštinom ili druge odluke nadležnog organa, a u skladu sa relevantnim propisima.

#### 27.7. Opoziv i izmene ovlašćenja

Ovlašćenja i deponovani potpisi lica ovlašćenih za raspolažanje sredstvima sa računa su važeći do opoziva istih u pisanoj formi zadovoljavajućoj za Banku.

U slučaju bilo koje izmene ili dopune podataka od značaja za raspolažanje računom i poslovni odnos Klijenta sa Bankom, Klijent mora Banku bez odlaganja obavestiti pisanim putem o takvoj izmeni, i dostaviti odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuju navedeni podaci.

Predmetne izmene i dopune postaju pravno obavezujuće za Banku tek od momenta prispeća pisanog obaveštenja o njima u prostorije Banke.

#### 27.8. Režim u slučaju posedovanja više računa i kompenzacijono ovlašćenje

Ukoliko isti Klijent ima više računa otворениh u Banci, Banka ima diskreciono pravo da ističe i naplati svoja potraživanja (u skladu sa ovlašćenjem Klijenta, a koje se prihvatanjem ovih Pravila, smatra bezuslovnim i neopozivo datim) sa svih računa Klijenta i to bez obzira na valutu u kojoj se vode isti, kao i sa svakog

#### General Terms and Conditions.

Persons authorized by the account holder to use the funds on his account are not authorized to issue new or withdraw existing authorizations, nor are authorized to close the account.

As an exception, the account holder may specifically authorize another person to execute an explicitly specified transaction on that account based on a special power of attorney. This special power of attorney must be certified by a notary or a diplomatic consular office of the Republic of Serbia abroad or a competent foreign authority and cannot be older than 6 months from the date of certification.

The Bank shall not be held liable for any loss incurred by the Client if the Bank followed the instructions contained in the authorization or special power of attorney signed by the Client and if it was diligent in determining the identity of the person specifically authorized to carry out the subject banking transaction.

#### 27.6. Death

When the Bank receives a written notice with appropriate proof of death of a natural person holding an account, all authorizations and powers of attorney for managing that account granted by that person shall cease to exist.

The Bank shall allow the use of funds on that account only pursuant to a final and enforceable decision of a competent court or other authority or a valid and binding decision on custody over legacy or other decisions of a competent authority, in accordance with relevant regulations.

#### 27.7. Revocation and changes of authorizations

Authorizations and specimen signatures of persons authorized to use funds from accounts shall be valid until revoked in a written form as the Bank deems satisfactory.

In the event of any changes or amendments to data of importance to managing the account and business relationship between the Client and the Bank, the Client shall notify the Bank without delay in writing of such change and submit the appropriate documentation proving the said data.

The relevant changes and amendments shall become legally binding to the Bank only from the moment of arrival of the written notice in this regard to the Bank's premises.

#### 27.8. Operation mode in case of holding multiple accounts and compensation authorization

If the same Client holds multiple accounts opened with the Bank, the Bank may at its discretion express and collect its receivables (in accordance with the Client's authorization, which by acceptance hereof shall be considered unconditional and irrevocably given) from all accounts of the Client, regardless of their currency, as

*pojedinačnog računa Klijenta, odvojeno i nezavisno od drugih računa, a sve u skladu sa relevantnim propisima.*

*Banka je ovlašćena da u svakom momentu, u skladu sa relevantnim propisima, izvrši prebijanje bilo kog dospelog, a nenaplaćenog potraživanja prema Klijentu, sa obavezama koje Klijent ima prema Banci.*

*Klijent je ovlašćen da izvrši prebijanje svojih dugova prema Banci sa potraživanjima koja ima prema njoj pod uslovom:*

- *da je Banka izričito u pismenoj formi priznala njegovo potraživanje,*
- *da je potraživanje Klijenta u istoj valuti sa njegovom obavezom prema Banci koju na ovaj način prebija i*
- *da ukupna postojeća potraživanja Klijenta od Banke prevazilaze iznos ukupnih postojećih i potencijalnih obaveza Klijenta prema Banci.*

*Banka je ovlašćena da zaduži sve račune Klijenta, bez obzira u kojoj valutu su ti računi, u cilju potpunog namirenja potraživanja koja ima od Klijenta u vezi sa obradom tekućih transakcija i s tim u vezi podnetim troškovima u skladu sa Tarifom naknada Banke.*

*Ukoliko se za namirenje koriste sredstva sa deviznih računa Klijenta, konverzija odgovarajućeg deviznog iznosa se vrši primenom srednjeg kursa NBS za devize važećeg na dan zaduženja tog računa.*

#### **27.9. Radnje koje je Banka ovlašćena da preduzima bez saglasnosti Klijenta**

*Banka je ovlašćena da raspolaže sredstvima sa računa bez saglasnosti Klijenta u slučajevima predviđenim imperativnim propisima, a naročito radi plaćanja ili blokiranja računa po osnovu pravnosnažnih i izvršnih odluka suda ili drugog nadležnog organa.*

#### **27.10. Informacije o pojedinačnim izvršenim platnim transakcijama i o stanju računa (Izvodi)**

*Banka će Klijenta izveštavati o stanju na računu putem redovnih izveštaja o svim promenama na računu, u skladu sa propisima.*

*Vanredni izvod se izdaje na zahtev Klijenta.*

*Izveštaji o stanju na računu Klijentu se uručuju lično u prostorijama Banke ili na drugi način ugovoren sa Bankom.*

*Banka je obavezna da Klijentu-potrošaču, bez naknade, najmanje jednom godišnje dostavi Izveštaj o naplaćenim naknadama za usluge povezane sa platnim računom. I to najkasnije 1.marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu a na način definisan okvirnim ugovorom sa Bankom.*

*Ostalim klijentima-korisnicima platnih usluga Banka će Izveštaj o naplaćenim naknadama za prethodnu kalendarsku godinu dostavljati na njihov pisani zahtev Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primjenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate ako je Banka naplaćivala ili plaćala kamatu za*

*well as from each individual account of the Client, separately and independently from other accounts, all in accordance with relevant regulations.*

*The Bank is authorized to, at any time and pursuant to relevant regulations, set off any due outstanding receivables from the Client, against the Client's obligations towards the Bank.*

*The Client is authorized to set off its debts towards the Bank against his receivables from the Bank under the following conditions:*

- *that the Bank has acknowledged his receivable, expressly and in writing,*
- *that the Client's receivable is in the same currency as his obligation towards the Bank being set off and*
- *that the Client's total existing receivables from the Bank exceed the total amount of existing and potential obligations of the Client towards the Bank.*

*The Bank is authorized to debit all accounts of the Client, regardless of their currency, in order to fully settle its receivables from the Client regarding the processing of current transactions and related expenses incurred in accordance with the Bank's Fee Schedule.*

*If funds from the Client's FX accounts are used for the settlement, the conversion of the corresponding foreign currency amount shall be made using the middle exchange rate of the NBS for FX as at the date of debiting that account.*

#### **27.9. Actions that the Bank is authorized to undertake without the Client's consent**

*The Bank is authorized to use account funds without the Client's consent in cases stipulated by imperative regulations, in particular for payments or account blockades pursuant to final and enforceable decisions of a court or other competent authority.*

#### **27.10. Information on executed individual payment transactions and account balances (statements)**

*The Bank shall inform the Client of his account balance through regular reports on all changes in the account, pursuant to regulations.*

*Extraordinary statements may be issued at the Client's request.*

*Statements on account balance shall be handed to the Client personally at the Bank's premises or otherwise as agreed with the Bank*

*Bank is obliged to provide at least annually to the Client-Consumer, Report on collected fees for services related to the payment account no later than March 01 of current year for the previous calendar year and in the manner defined by the framework agreement contracted with the Bank.*

*To other clients - payment service users, the Bank will submit a Report on collected fees for the previous calendar year upon their written request*

*pojedine usluge povezane sa platnim računom.*

*Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži naročito sledeće informacije :*

- 1) pojedinačnu naknadu po svakoj usluzi u izveštajnom periodu kao i uečestalosti korišćenja svake usluge a u slučaju paketa usluga o naknadama naplaćenim za ceo paket i eventualnoj dodatnoj naknadi*
- 2) ukupan iznos svih naknada naplaćenih tokom izveštajnog perioda za svaku uslugu, svaki prijeni paket usluga i usluge koje prelaze obim obuhvaćen paketom*
- 3) Visinu kamatne stope na dozvoljeno odnosno nedozvoljeno prekoračenje platnog računa ukoliko je ova usluga korišćena u izveštajnom periodu kao i ukupan iznos kamate naplaćene u tom periodu*
- 4) Visinu pasivne kamatne stope i ukupan iznos ostvarene kamate u tom periodu ukoliko je Banka u tom periodu pružala usluge na koje se ova stopa primjenjuje*
- 5) Ukupan iznos naknada naplaćenih za sve usluge povezane sa platnim računom pružene tokom izveštajnog perioda*

*Report on collected fees also contains information on applied interest rates and total amount of interest, if the Bank charged or paid interest for certain services related to payment account. Report on charges collected contains in particular following information:*

- 1. Individual fee for each service in reporting period, as well as frequency of using each service, and in the case of a service package for fees charged for entire package and any additional fees,*
- 2. Total amount of all fees charged during reporting period for each service, each package of services and services exceeding the scope covered by package,*
- 3. Amount of interest rate on allowed, or unauthorized overpayment of payment account, if this service was used during reporting period, as well as the total amount of interest charged during that period.*
- 4. Amount of deposit interest rate and total amount of interest earned in that period, if the Bank in that period provided services to which this rate applies,*
- 5. Total amount of fees charged for all services related to payment account provided during reporting period.*

## **28. Usklađivanje podataka u vezi s platnim računima**

**28.1.** Banka je dužna da podatke o statusnim i drugim promenama pravnih lica i preduzetnika, a koji se registruju kod organizacije nadležne za vođenje registra privrednih subjekata, svakog radnog dana preuzima od te organizacije u elektronskoj formi - na način i pod uslovima koje ta organizacija propiše.

**28.2.** Banka usklađuje podatke u vezi s tekućim računima pravnih lica i preduzetnika u roku od tri radna dana od dana preuzimanja tih podataka.

**28.3.** Pravna lica i preduzetnici dužni su da obaveste Banku o statusnoj i drugoj promeni koja se registruje kod drugih organa i organizacija, kao i da preduzmu pravne radnje potrebne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim tekućim računima sa ovom promenom - u roku od tri dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

## **29. Jedinstveni registar računa**

**29.1.** Banka vodi platne i druge račune klijenata i Narodnoj banci Srbije redovno dostavlja podatke o tim računima i odgovara za tačnost tih podataka.

**29.2.** Jedinstveni registar računa sadrži propisane podatke o Klijentima – korisnicima platnih usluga.

**29.3.** Podaci iz Jedinstvenog registra računa koji se odnose na Klijente - pravna lica i preduzetnike su javni i dostupni na Internet prezentaciji Narodne banke Srbije,

## **28. Reconciliation of current account data**

**28.1.** The Bank is obliged to obtain the data on status and other changes of legal entities and entrepreneurs registered with an organization responsible for the register of business entities, every working day and in electronic form – in the manner and under the conditions prescribed by such organization.

**28.2.** The Bank shall reconcile the current account data of legal entities and entrepreneurs within three working days from the date of data acquisition.

**28.3.** Legal entities and entrepreneurs are obliged to inform the Bank of any status and other change registered with other bodies and organizations and to undertake any legal actions necessary for the reconciliation of current account data with this change – within three days from the date of receipt of the decision on registration of such change.

## **29. Uniform account register**

**29.1.** The Bank manages payment accounts and other client accounts and, on a regular basis, provides the National Bank of Serbia with data on such accounts and is responsible for the accuracy of such data.

**29.2.** The uniform account register contains the prescribed information on Clients who are payment service users.

**29.3.** The data from the Uniform account register relating to Clients – legal entities and entrepreneurs are

dok podaci za Klijente fizička lica – potrošače, nemaju karakter javnih podataka.

### 30. Usluga promene platnog računa

**30.1.** Banka je obavezna da korisniku platnih usluga koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga omogući promenu platnog računa u istoj valuti a na osnovu Ovlašćenja korisnika platnih usluga.

**30.2.** Ova obaveza Banke odnosi se shodno i na promenu platnog računa kod Banke

**30.3.** U slučaju promene platnog računa Banka je dužna da novom pružaocu platnih usluga, na njegov Zahtev, prenese :

-informacije o svim ili pojedinačnim trajnim nalozima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalač plaćanja, u roku od pet poslovnih dana od dana prijema Zahteva. Ove informacije Banka dostavlja i korisniku platnih usluga ako je on to izričito zahtjevao

-novčana sredstva na platnom računu ( raspoloživ pozitivan saldo ) u skladu sa Ovlašćenjem.

Banka je dužna da u slučaju promene platnog računa sprovede i sledeće radnje :

-odbije izvršenje platnih transakcija po osnovu prijemnih transfera odobrenja i direktnih zaduženja počev od datuma utvrđenog u Ovlašćenju i o razlozima odbijanja obavesti platiloca i primaoca plaćanja

-obustavi izvršenje trajnih naloga počev od datuma utvrđenog u Ovlašćenju

-ugasi platni račun ukoliko korisnik platnih usluga nema neizmirenih obaveza po tom računu saglasno članu 10.1. ovih Opštih uslova

-Banka ne može blokirati platni instrument pre datuma utvrđenog u Ovlašćenju s tim da se ova obaveza ne odnosi na druge slučajeve blokade platnog instrumenta predviđene ovim Opštim ulovima .

**30.4.** U slučaju da Banka kao novi pružalac platnih usluga primi od korisnika platnih usluga Ovlašćenje za promenu platnog računa dužna je da se obrati prethodnom pružaocu platnih usluga sa zahtevom za dostavljanje informacija i sprovodenje radnji navedenih u tački 30.3. ovog člana i da u roku od pet poslovnih dana od dana prijema traženih informacija sprovede sledeće radnje :

-aktivira trajne naloge koje je korisnik platnih usluga odredio u ovlašćenju i izvršava ih počev od dana utvrđenog u ovlašćenju

-obezbedjuje uslove za izvršavanje direktnih zaduženja kako je utvrđeno u Ovlašćenju i obaveštava korisnika platnih usluga i o drugim pravima u vezi sa izvršenjem direktnih zaduženja

public and available on the website of the National Bank of Serbia, while the data on Clients who are natural persons and consumers are not characterized as public data.

### 30. Service of Payment account change

**30.1.** The Bank is obliged towards payment service user, who has openpayment account with a new payment service provider, to enable the change of payment account in same currency, based upon Authorization of payment service user.

**30.2.** This Bank's obligation relates to change of the payment account with the Bank

**30.3** In case of a payment account change, the Bank shall transfer to new payment service provider, upon it's request, following:

- Information on all, or individual standing orders, multiple direct debits and multiple transfers of authorizations in which payment service user is the payee, within five business days from the date of receipt of the Request. Bank also provides this information to the payment service user, if he specifically requested this,
- Funds on payment account (available balance), in accordance with the Authorization,

In the event of a change in the payment account, the Bank shall also carry out following actions:

- Execution of payment transactions on the basis of receiving transfers of authorizations and direct debits starting from the date specified in the Authorization and notify the payer and the payee about the reasons for refusal,
- Suspends the execution of standing orders starting from date specified within authorization,
- Close payment account in case that payment service user has no outstanding obligations under this account in accordance with Article 10.1. of this General Terms.

**30.4.** In the event that Bank receives from payment service users as the new payment service provider, the Authorization for change of payment account is obliged to contact previous payment service provider with request for information and carrying out actions mentioned in item 30.3. of this Article and carry out following actions within five business days from date of receiving requested information:

- activates permanent orders that payment service user has determined within authorization and executes them from the day determined in authorization,
- Provides conditions for performing direct debits as

-platioce koji iniciraju izvršenje višekratnih prijemnih transfera odobrenja koji su navedeni u Ovlašćenju obaveštava o novom platnom računu i dostavlja im kopiju Ovlašćenja

-primaoce plaćanja koji iniciraju transakciju za direktno zaduženje koji su navedeni u Ovlašćenju obaveštava o novom platnom računu i danu od kada će se direktna zaduženja izvršavati sa tog platnog računa uz dostavljanje kopije Ovlašćenja

U slučaju da je korisnik platnih usluga u svom Ovlašćenju naveo da sam o baveštava platioce odnosno primaoce plaćanja „Banka je dužna da u pismenoj formi na posebnom obrascu dostavi korisniku platnih usluga podatke o novom platnom računu i danu utvrđenom u Ovlašćenju od kada će Banka početi da pruža platne usluge u vezi sa novim platnim računom

**30.5.** Ovlašćenje za promenu platnog računa se dostavlja u pismenoj formi Banci i novom pružaocu platnih usluga i sadrži sglasnost korisnika platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene platnog računa koje su Banka i novi pružač platnih usluga dužni da sproveđu u skladu sa Zakonom.

Ovlašćenjem korisnik platnih usluga može odrediti trajne naloge „saglasnosti za direktna zaduženja”, prijemne transfere odobrenja i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun.

Ovlašćenjem korisnik platnih usluga određuje dan početka izvršavanja trajnih nalogi i direktnih zaduženja s novog platnog računa pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je novi pružač primio dokumentaciju od Banke.

**30.6.** Banka kao prethodni odnosno novi pružač platnih usluga odgovorna je za preduzimanje svih radnji navedenih u tački 30.3. i 30.4 ovog člana i dužna je da nadoknadi štetu koju je korisnik platnih usluga usled njenog nepostupanja pretrpeo osim ukoliko ga u tome nije sprečio slučaj više sile nastao u toku postupka promene računa.

### 31. Platne kartice

**31.1.** Banka u svom poslovanju, na osnovu ugovora zaključenog sa klijentom, izdaje i daje na korišćenje klijentima VISA i DinaCard debitne platne kartice koje omogućavaju raspolažanje sredstvima do iznosa raspoloživih sredstava na računu Klijenta. Ove kartice mogu biti:

- **osnovna kartica**
- **dodatačna kartica** - na zahtev Klijenta korisnika osnovne kartice Banka može da izda i dodatne kartice. Troškovi nastali korišćenjem dodatnih

defined in authorization and informs payment service user about other rights related to performance of direct debit,

- Inform payers who initiate execution of multiple receipts of transfers and are named within authorization, about new payment account and submit a copy of the authorization,

- Inform the Applicants who initiate direct debit transaction listed in the authorization about new payment account and the date from which direct debits will be executed from that payment account, with the submission of a copy of authorization.

*In the event that payment service user stated in his authorization that he only informs the payer or the payee, the Bank shall in a written form submit to the payment service user, in a special form, information about new payment account and date specified in the authorization from when the Bank will start providing payment services in connection with new payment account.*

**30.5.** Authorization for changing the payment account shall be submitted in writing to the Bank and new payment service provider, and shall include consent of payment service users to undertake all, or some actions, in case of change in the payment account that Bank and the new payment service provider are obliged to implement, in accordance with the Law.

*By authorization, the payment service user may determine permanent orders, direct debit, acceptance transfers, and other payment services whose execution is transferred to a new payment account.*

*By authorization, the payment service user determines the day of commencement of execution of standing orders and direct debit from the new payment account, whereby this period cannot be shorter than six business days from the date when new provider received documentation from the Bank.*

**30.6.** The Bank as previous, or new payment service provider, shall be responsible for undertaking all actions referred to in Section 30.3. and 30.4 of this Article and shall be obliged to compensate damage suffered by payment service user due to it's failure to do so, unless it has prevented it in the event of force majeure occurred during the process of changing the account.

### 31. Payment cards

**31.1.** The Bank's business, based on contracts concluded with clients, includes the issuance and provision of VISA and DinaCard debit payment cards to clients, allowing the use of funds up to the amount of funds available on the Client's account. These cards may be:

- **primary card**

kartica terete račun Klijenta korisnika osnovne kartice koji je isključivo odgovoran za korišćenje svoje i dodatnih kartica u skladu sa ovim Pravilima.

Debitne platne kartice:

- su vlasništvo Banke na čiji zahtev moraju biti vraćene.
- glase na ime Klijenta ili Korisnika dodatne kartice i nisu prenosive na drugo lice.
- Klijent, kao ni Korisnik dodatne kartice, ne sme ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja

#### 31.2. Izdavanje debitnih platnih kartica:

- Debitne kartice Banka izdaje punoletnim fizičkim licima na osnovu popunjenoj Zahteva Klijenta (izuzev kada se radi o DinaCard debitnoj kartici za koju zahtev nije potreban) i ugovora o izdavanju debitne platne kartice;
- Pravnim licima, na osnovu Zahteva izuzev kada se radi o DinaCard debitnoj kartici za koju zahtev nije potreban) Banka izdaje kartice u korist trećih (fizičkih) lica
- Odluku o izdavanju kartice donosi Banka.
- Klijent, prilikom izdavanja kartice i prilikom njenog obnavljanja i reizdavanja, Banci plaća naknadu na ime izdavanja i korišćenja kartice u skladu sa Ugovorom zaključenim sa Bankom. Izuzetno, za izdavanje i reizdavanje DinaCard debitne kartice Banka ne naplaćuje nikakvu naknadu.

Banka je ovlašćena da naplatu predmetne naknade izvrši zaduženjem računa Klijenta korisnika osnovne kartice.

#### 31.3. PIN kod (personalni identifikacioni broj)

Banka će klijentu uručiti debitnu karticu i PIN kod (personalni identifikacioni broj), koji se smatra elektronskim potpisom Klijenta. Obaveza Klijenta je da karticu, odmah po prijemu, potpiše. Nepotpisana kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice snosi Klijent. Obaveza Klijenta je da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba. PIN se ne zapisuje na kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz karticu. U suprotnom, Klijent u slučaju zloupotrebe platne kartice snosi eventualne finansijske posledice u skladu sa Zakonom.

#### 31.4. Rok važnosti kartice – kartica ističe poslednjeg dana u mesecu i godini koji su naznačeni na kartici.

**additional card** – at the request of the Client using a primary card, the Bank may also issue additional cards. Costs incurred by the use of additional cards are charged to the Client using the primary card, who is solely responsible for the use of his own and additional cards pursuant to these Rules.

Debit payment cards:

- are the property of the Bank upon whose request they must be returned.
- contain the name of the Client or the additional card user and may not be transferred to another person.
- the Client, as well as the additional card user may not pledge the card or use it as payment collateral

#### 31.2. Issuance of debit payment cards:

- The Bank issues debit cards to adult natural persons based on a Request fulfilled by the Client (except in case of DinaCard debit card for which such request is not necessary) and a contract on issuance of a debit payment card;
- The Bank issues cards in favor of third (natural) persons to legal entities, based on their Request (except in case of DinaCard debit card for which such request is not necessary)
- The Bank shall make a decision on the issuance of the card.
- Upon issuing the card and its renewal and reissuance, the Client shall pay the Bank a fee for the issuance and use of the card pursuant to the Contract concluded with the Bank. As an exception, the Bank shall charge no fees for the issuance and reissuance of DinaCard debit card.

The Bank is authorized to charge the fee in question by debiting the account of the Client using the primary card.

#### 31.3. PIN (Personal Identification Number) code

The Bank shall provide the client with a debit card and PIN (Personal Identification Number) code which is considered as the Client's electronic signature. The Client is obliged to sign the card immediately upon receipt. Unsigned cards are invalid, and any financial consequences in case of abuse of an unsigned card shall be borne by the Client. The client shall keep the assigned PIN secret in order to protect the card from misuse. The PIN shall not be written on the card or any other document held with the card. Otherwise, in case of payment card misuse, any financial consequences shall be borne by the Client pursuant to the Law.

#### 31.4. Card validity – the card shall expire on the last day of the month and year indicated on the card.

### **31.5. Korišćenje kartice**

- Platne kartice se mogu koristiti na svim mestima na kojima je istaknut njihov znak: DinaCard i VISA.
- Kartica može da se koristi u zemlji i inostranstvu (samo kartice iz VISA programa) za plaćanje roba i usluga na fizičkim prodajnim mestima.
- Klijent je dužan da na zahtev prodavca roba ili usluga – „Akceptanta“ predla karticu kojoj je od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja.
- Klijent je dužan da prilikom plaćanja roba ili usluga na akceptantskom mestu koje je opremljeno POS terminalom lično unese svoj PIN ako to od njega zatraži Akceptant. Klijent ne sme akceptantu niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN.
- Za izvršeno plaćanje, prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa i Klijent je dužan da primerak slipa/računa koji ostaje Akceptantu, po potrebi potpiše na način kako je potpisao karticu čime garantuje da je iznos tačan i da će ga izmiriti u skladu sa ugovorom o izdavanju debitne platne kartice zaključenim sa Bankom i ovim Opštim uslovima. Kopiju slipa (računa) zadržava Klijent za slučaj reklamacije.
- Klijent debitnom platnom karticom može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta i bankomatima (ATM) gde je istaknuta nalepnica - sa logotipom DinaCard i VISA platne kartice, uz korišćenje PIN-a.
- Elektronski zapisi sa bankomata i POS terminala predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
- Klijent može da proverava stanje na računu na bankomatima (ATM) shodno ugovoru sa Bankom.

**31.6. Limiti korišćenja – ugovorom sa Klijentom Banka ograničava broj transakcija koje klijent može obaviti na dnevnom ili periodičnom nivou kao i limit do kojeg Klijent može plaćati ili podizati gotovinu sa računa kartice.**

**31.7. Izvod –** Banka dostavlja klijentu jednom mesečno izveštaj o stanju i novonastalim troškovima nastalim korišćenjem kartice koji uključuje sve transakcije, uplate, pripadajuće kamate i naknade nastale korišćenjem osnovne ili dodatne kartice u zemlji i u inostranstvu, za protekli period, kao i iznos i datum dospeća Minimalne mesečne uplate.

Klijent se izjašnjava da li mu se mesečni izvodi dostavljaju poštom na naznačenu adresu ili putem e-maila.

### **31.8. Plaćanje obaveza klijenta:**

- Klijent ovlašćuje Banku da zadužuje njegov dinarski odnosno devizni račun za sva zaduženja nastala u zemlji i inostranstvu.

### **31.5. Card use**

- Payment cards can be used in all places containing their signage: DinaCard and VISA.
- The card can be used in the country and abroad (VISA cards only) for payments of goods and services at physical points of sale.
- At the request of the seller of goods and/or services – "Acceptor", the Client is obliged to hand over the card whose rights of use have been denied by the Bank.
- When paying for goods and/or services at the Acceptor's place equipped with a POS terminal, the Client shall personally enter his PIN if requested by the Acceptor. The Client shall not reveal his PIN to the Acceptor or any other person.
- For the payment made, the point of sale shall issue a copy of the slip/bill and the Client shall sign the slip/bill kept by the Acceptor if necessary and in the same way as signing his card, thus guaranteeing that the amount is correct and shall be settled pursuant to the contract on issuance of the debit payment card concluded with the Bank and these General Terms and Conditions. The Client shall retain a copy of the slip (bill) for possible complaints.
- The Client may use his debit payment card to withdraw cash at bank counters, post offices and ATMs containing stickers with DinaCard and VISA card logos, using his PIN.
- Electronic records from ATMs and POS terminals are evidence of the transaction executed.
- The Client may check his account balance on ATMs in accordance with his contract concluded with the Bank.

**31.6. Usage limits –** the contract between the Client and the Bank shall limit the number of transactions the client may execute on a daily and/or periodic basis and the limit to which the Client may deposit or withdraw cash from the card account.

**31.7. Statement –** The Bank shall provide the client with a monthly statement on the status and new costs incurred by using the card, including all transactions, deposits, interest and fees incurred by using the primary and/or additional card in the country and abroad for the past period, as well as the amount and due date of the Minimum monthly deposit.

The Client shall declare whether the monthly statements shall be delivered to him by mail at a specific address or via e-mail.

### **31.8. Settlement of the Client's liabilities:**

- The Client authorizes the Bank to debit his RSD or FX account for all debts incurred in the country and abroad.

- Klijent je u momentu potpisivanja Zahteva obavešten i upoznat o vrstama i visini naknada, koje se naplaćuju direktnim zaduženjem računa Klijenta.
- Ukoliko Klijent ne izmiri svoje obaveze po osnovu poslovanja sa karticama Banka će u skladu sa ugovorom zaključenim sa Klijentom, blokirati ili otkazati karticu i raskinuti ugovor o izdavanju debitne platne kartice.

### **31.9. Reklamacije i oštećena, ukradena ili izgubljena kartica**

Klijent je dužan da odmah prijavi gubitak/kradju/zloupotrebu kartice filijali Banke ili na broj telefona 011/3952255 uz navođenje broja kartice i svog JMBG kako bi Banka onemogućila njeno dalje korišćenje. Njekasnije u roku od 2 radna dana Klijent je u obavezi da, u pisanoj formi, potvrdi prijavu gubitka/kradju kartice. U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja kartice, usled čega su izvršene neodobrene platne transakcije Klijent je dužan da odmah po saznanju ali najduže u roku od 13 meseci od datuma zaduženja, prijavi Banci svaku neodobrenu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice ili podataka sa kartice. Odredbe tačke 20. i tačke 21. ovih Opštih uslova kojima se reguliše ograničenje korišćenja platnog instrumenta i odgovornost Klijenta i Banke u vezi sa izvršenjem platnih transakcija shodno se primenjuju i u slučaju neodobrenih platnih transakcija nastalih korišćenjem kartice ili podataka sa kartice.

**31.10. Otkaz korišćenja kartice – Banka i Klijent mogu jednostrano otkazati korišćenje kartice u skladu sa Ugovorom koji su zaključili. Sve transakcije zaključene do dana vraćanja kartice, kao i sve eventualne troškove snosi Klijent.**

### **31.11. Obaveštenja**

Međusobno obaveštavanje Banke i Klijenta vršiće se na način i u formi navedenoj u Zahtevu.

Klijent izjavljuje i prihvata da Banka može da mu dostavlja izvode, obaveštenja (osim obaveštenja koja se po osnovu ugovora dostavljaju u pisanoj formi poštom), potrebne informacije i podatke o kartici i na drugom trajnom nosaču podataka te da će takav način dostave smatrati punovažnim.

Svako obaveštenje, zahtev ili opomena za izmirivanje obaveza izdata od strane Banke, čak i ukoliko se odnosi na dodatnu karticu, slaje se Klijentu osnovne kartice.

Klijent ima pravo na jedan primerak ugovora o izdavanju debitne platne kartice u pisanim obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopiju ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, koje su utvrđene kao obavezni elementi ugovora, i to na način koji će Klijentu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na pružanje platnih usluga, kao i da uporedi ponude različitih pružalaca platnih usluga i proceni da li ovi

- At the time of signing the Request, the Client was informed of the types and amounts of fees charged by direct debit of the Client's account.
- Should the Client fail to settle his liabilities related to the use of cards, the Bank shall, pursuant to the contract concluded with the Client, block or cancel the card and terminate the contract on issuance of the debit payment card.

### **31.9. Complaints and damaged, stolen or lost cards**

The Client shall immediately report the loss/theft/misuse of his card to the Bank's branch or by calling the number 011/3952255, stating the card number and his Unique personal ID number, in order to enable the Bank to prevent its further use. At the latest within 2 working days, the Client shall confirm reporting the lost/stolen card in writing. In case of unauthorized card use, due to which unapproved payment transactions have been made, the Client shall inform the bank immediately, but not later than 13 months from the date of debiting, any unapproved transaction executed by unauthorized use of the card or card data. The provisions of item 20. and 21. hereof regulating the restriction of use of payment instruments and the Client's and Bank's liability in relation to the execution of payment transactions shall be applied accordingly in cases of unauthorized payment transactions arising from the use of the card or card data.

**31.10. Card cancellation – The Bank and the Client may unilaterally cancel the card in accordance with the Contract concluded between them. All transactions concluded until the date of returning the card and any possible costs shall be borne by the Client.**

### **31.11. Notifications**

Mutual notifications of the Bank and the Client shall be made in the manner and in the form specified in the Request.

The Client declares and accepts that the Bank may provide him with statements, notifications (other than notifications submitted in writing by mail pursuant to the contract), necessary information and card data on another permanent data carrier ad, that such delivery shall be regarded as valid.

Any notice, request or reminder for the settlement of liabilities issued by the Bank, even if referring to any additional card, shall be sent to the Client who uses the primary card.

The Client is entitled to a copy of the contract on issuance of a debit payment card in writing or on another permanent data carrier, and to be provided, during the contractual relationship and at his request, a copy of the contract and/or information submitted at the pre-contractual stage, identified as mandatory elements of the contract, in a manner that would allow the Client to become familiar with the terms and conditions of payment services, as well as to compare the offers of

*uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.*

**31.12.** Na prava i obaveze Banke i Klijenta povodom izdavanja i korišćenja platnih kartica kao platnih instrumenata shodno se primenjuju odredbe ovih Opštih uslova.

*various payment service providers and assess whether such terms and services correspond to his needs.*

**31.12.** The rights and obligations of the Bank and the Client regarding the issuance and use of payment cards as payment instruments are subject to the provisions hereof.

**32. Platni instrumenati za obavljanje platnih transakcija korišćenjem telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja (elektronsko bankarstvo, mobilno bankarstvo i slično)**

**32.1.** Klijent, korisnik platnih usluga, za obavljanje platnih transakcija može da koristi platni instrument, kao personalizovano sredstvo ili niz postupaka, upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-komunikacionog uređaja i korišćenjem ličnog identifikacionog broja (Personal Identification Number – PIN), jednokratne šifre za platnu transakciju (Transaction Authentication Number – TAN), korisničke šifre i lozinke i slično.

**32.2.** Banka Klijentu može da omogući obavljanje platnih transakcija ovako definisanim platnim instrumenata putem servisa elektronskog bankarstva, mobilnog bankarstva i/ili drugih kanala upotrebom telekomunikacionih, digitalnih ili informaciono-komunikacionih uređaja koji su utvrđeni posebnim ugovorom između Klijenta i Banke.

**32. Payment instruments for executing payment transactions using a telecommunication, digital or IT device (electronic banking, mobile banking and the like)**

**32.1.** The Client as the user of payment services may use a payment instrument for the execution of payment transactions, as a personalized means or a set of procedures, using a telecommunication, digital or information and communication device and a Personal Identification Number (PIN), a one-time Transaction Authentication Number (TAN), user codes, passwords and the like.

**32.2.** The Bank may allow the Client to execute payment transactions via payment instruments defined herein, through electronic banking, mobile banking and/or other channels, using telecommunication, digital or information and communication devices determined by a special contract between the Client and the Bank.

**33. Jednokratne platne transakcije**

**33.1.** Jednokratne platne transakcije obavlja Klijent kao korisnik platne usluge koji nema u Banci otvoren platni račun ili ga ne koristi za izvršenje jednokratne platne usluge.

Banka izvršava jednostranu platnu transakciju ako je Klijent dao saglasnost za njeno izvršenje, i to :

- Dostavljanjem Banci obrasca platnog naloga;
- Uplatom Banci iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Banka će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava:

1. ako je ispravno popunjeno – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na propisanom obrascu
2. ako je Klijent obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada i provizija koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke.
3. ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima).

**33. One-off payment transactions**

**33.1.** One-off payment transactions are executed by the Client as the payment service user who does not have a payment account opened with the Bank or does not use the same for the execution of such one-off payment service.

The Bank shall execute the one-off payment transaction if the Client has given consent for its execution as follows:

- By sending a payment order form to the Bank;
- By paying the Bank the amount of cash necessary for the execution of the payment order.

The Bank shall execute the payment order requesting the execution of the payment transaction for the transfer of funds:

1. if it is filled out correctly – which implies a legible and complete entry of data on the prescribed form
2. if the Client has provided sufficient funds for order execution, including the amounts of fees and commissions calculated and charged in accordance with the Bank's Fee Schedule for Bank's services.
3. if there are no legal obstacles for the execution (according to other regulations).

**33.2.** Kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Banka će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom obliku.

**33.3.** Banka će pre obavljanja jednokratne platne transakcije učiniti Klijentu lako dostupnim sledeće informacije:

- 1) podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga;
- 2) rok za izvršenje platne transakcije;
- 3) vrstu i visinu svih naknada koje Banka naplaćuje Klijentu;
- 4) ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pružaćac plaćnih usluga koristi za platnu transakciju.

#### **34. Posebna pravila vezana za Instant plaćanja**

**34.1.** Instant plaćanja (IPS) predstavljaju plaćanja koja se vrše putem razmene elektronskih poruka zasnovanih na prilagođenom SEPA ISO 20022 XML standardu u IPS NBS sistemu.

**34.2.** Banka omogućava svojim Klijentima realizaciju ove vrste naloga za plaćanje (IPS nalozi) na Šalteru Banke, putem sBanking ili mBanking aplikacije ili na prodajnom mestu koje je tehnički opremljeno za ovu vrstu naloga pod sledećim uslovima:

- da klijenti raspolažu odgovarajućim sistemskim zahtevima i aplikacijama za korišćenje mBanking, eBanking i SMS usluga;
- da su u pitanju nalozi za plaćanje u RSD
- da su nalozi za plaćanje manji od RSD 300.000 i da su označeni kao HITNI
- da je klijent registrovan u Centralnoj adresnoj šemi kod NBS sa određenim ALIJASOM.

Banka takođe omogućava svojim klijentima prijem sredstava na njihove platne račune kod Banke po osnovu platnih transakcija iniciranih od strane platiloca preko druge banke.

**34.3.** Nalozi za plaćanje koji su manji od RSD 300.000 i označeni kao HITNI automatski se izvršavaju kao INSTANT plaćanja u IPS NBS sistemu.

**34.4.** Svi nalozi za plaćanje odnosno odobrenja računa klijenata Banke po osnovu IPS transakcija dostupni su klijentima na principu 24/7/365 i realizuju se u vremenu ograničenom na 10 ili oko 10 sekundi računajući od trenutka izdavanja IPS naloga za plaćanje.

**33.2.** When, according to special regulations, certain documents or special data are required for the execution of a payment order, the Bank shall execute the payment order if such documents or data are delivered or presented in the prescribed form.

**33.3.** Before the execution of a one-off payment transaction, the Bank shall put the following information at the Client's disposal:

- 1) information on unique identifier or other information the Client is obliged to indicate for a proper execution of the payment order;
- 2) deadline for executing the payment transaction;
- 3) type and amount of all fees charged to the Client by the Bank;
- 4) in case of currency exchange – the exchange rate or the reference exchange rate used by the payment service provider for such payment transaction.

#### **34. Special rules related to instant payments**

**34.1.** Instant payments (IPS) are payments made through the exchange of electronic messages based on the adjusted SEPA ISO 20022 XML standard in the IPS NBS system.

**34.2.** The Bank shall allow its Clients to execute this type of payment orders (IPS orders) at the Bank's counter, via the sBanking or mBanking application or at a point of sale which is technically equipped for this type of orders under the following conditions:

- that the clients have appropriate system requirements and applications for the use of mBanking, eBanking and SMS services;
- that the payment orders are in RSD
- that the payment orders are for less than RSD 300,000 and marked as URGENT
- that the client is registered in the Central Addressing Scheme with the NBS under a certain ALIAS.

The Bank shall also allow its clients to receive funds on their payment accounts with the Bank on the basis of payment transactions initiated by the payer via another bank.

**34.3.** Payment orders for less than RSD 300,000 and marked as URGENT will automatically be executed as INSTANT payments in the IPS NBS system.

**34.4.** All payment orders or credits of the Bank's client's accounts based on IPS transactions shall be available to clients 24/7/365 and shall be realized within a time period limited to 10 or to approximately 10 seconds counting from the moment of issuing the IPS payment order.

<p><b>35. Terminski plan prijema i zvršenja platnih naloga</b></p> <p><b>35.1.</b> <i>Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga za transakcije u domaćoj valuti (RSD) i za međunarodne platne transakcije utvrđuje Izvršni odbor Banke.</i></p> <p><b>35.2.</b> <i>Terminski plan iz 34.1. objavljuje se na vidnom mestu u poslovnim prostorijama Banke u kojima ona nudi usluge kao i na Internet stranici Banke: <a href="http://www.apibank.rs">www.apibank.rs</a>.</i></p>	<p><b>35. Time schedule for receipt and execution of payment orders</b></p> <p><b>35.1.</b> <i>Time schedule for receipt and execution of payment orders for transactions in domestic currency (RSD) and for international payment transaction determines the Executive Board of the Bank.</i></p> <p><b>35.2.</b> <i>Time schedule from 34.1. shall be published in a prominent place within Bank's business premises where it offers its services and on its website: <a href="http://www.apibank.rs">www.apibank.rs</a>.</i></p>
<p><b>36. Tajnost podataka o platnim uslugama</b></p> <p><b>36.1.</b> <i>Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je Banka došla pri pružanju platnih usluga, a odnose se na Klijenta, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Klijenta.</i></p> <p><b>36.2.</b> <i>Banka, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana u Banci, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima iz prethodnog stava (u daljem tekstu: obveznik čuvanja poslovne tajne) – ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.</i></p> <p><b>36.3.</b> <i>Obaveza čuvanja poslovne tajne za obveznike čuvanja te tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne.</i></p> <p><b>36.4.</b> <i>Izuzetno, obveznik čuvanja poslovne tajne može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke koji se smatraju poslovnom tajnom, odnosno omogućiti pristup tim podacima:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1)</b> <i>ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;</i></li> <li><b>2)</b> <i>ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad Bankom;</i></li> <li><b>3)</b> <i>na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;</i></li> <li><b>4)</b> <i>za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;</i></li> <li><b>5)</b> <i>za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;</i></li> <li><b>6)</b> <i>u vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavištava stranih država, posle podnošenja pismenih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;</i></li> <li><b>7)</b> <i>u vezi s postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Klijenta, na osnovu zahteva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;</i></li> <li><b>8)</b> <i>u drugim slučajevima propisanim zakonom.</i></li> </ul>	<p><b>36. Confidentiality of payment service data</b></p> <p><b>36.1.</b> <i>The data obtained by the Bank in the provision of payment services, related to the Client, including information on his personality and information on the payment transaction, balance and changes in the Client's payment account shall be deemed as business secret.</i></p> <p><b>36.2.</b> <i>The Bank, members of its bodies and persons employed or engaged by the Bank, and other persons who, due to the nature of their work, have access to the data from the preceding paragraph (hereinafter: business secrecy obligor) – may not communicate or provide such data to third persons nor allow their access to these data.</i></p> <p><b>36.3.</b> <i>The business secrecy obligation of business secrecy obligors shall not cease even after the termination of the status based on which they obtained access to the data that are the subject of that secret.</i></p> <p><b>36.4.</b> <i>As an exception, the business secrecy obligor may communicate or provide data considered as business secret to third persons, or allow their access to these data:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1)</b> <i>if the person to whom these data are related has previously given written consent;</i></li> <li><b>2)</b> <i>if required by an authority supervising the Bank for the purpose of such supervision;</i></li> <li><b>3)</b> <i>pursuant to a decision or request of a competent court;</i></li> <li><b>4)</b> <i>for the needs of the ministry in charge of internal affairs, body in charge of combating organized crime and body responsible for the prevention of money laundering, pursuant to regulations;</i></li> <li><b>5)</b> <i>for the needs of the tax administration or body responsible for the control of foreign exchange operations, pursuant to regulations governing the tasks under their jurisdiction;</i></li> <li><b>6)</b> <i>in relation to property proceedings, upon the request of the property guardian or consular offices of foreign countries, after the submission of written documents proving the justified interest of such persons;</i></li> <li><b>7)</b> <i>in relation with the enforcement or security proceedings over the Client's property, upon the request of the court, enforcement agent or other</i></li> </ul>

<p><b>36.5.</b> Banka ima pravo da podatke do kojih je došla prilikom vršenja platnih usluga saopšti, odnosno dostavi istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja – isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom.</p> <p><b>36.6.</b> Lica kojima su predmetni podaci učinjeni dostupnim u skladu sa zakonom te podatke mogu koristiti isključivo u svrhu za koju su pričuvani i ne mogu ih dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom. Isto pravilo važi i za lica koja su zapošlena ili angažovana, odnosno koja su bila zapošlena ili angažovana kod lica kojima su podaci učinjeni dostupnim, kao i za druga lica kojima su zbog prirode njihovog posla ti podaci učinjeni dostupnim.</p>	<p>competent authority in such proceedings; 8) in other cases stipulated by law.</p> <p><b>36.5.</b> The Bank is entitled to communicate and/or submit to the investigative judge, public prosecutor and courts or other bodies exercising public legal powers, any data obtained during the provision of payment services – solely for the purpose of protecting its rights, pursuant to the law.</p> <p><b>36.6.</b> Persons to whom the data have been made available in accordance with the law may use such data solely for the purpose for which the same have been obtained and may not further communicate nor submit them to third persons or allow such persons to access these data, except in cases specified by law. The same rule applies to persons who are employed or engaged, or who were employed or engaged by persons to whom the data have been made available, as well as to other persons who have obtained access to such data due to the nature of their work.</p>
<p><b>37. Zaštita podataka o ličnosti u vezi s platnim uslugama</b></p>	<p><b>37. Protection of personal data in relation to payment services</b></p>
<p><b>37.1.</b> Pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti Banka postupa u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.</p>	<p><b>37.1.</b> When collecting and processing personal data, the Bank shall act in accordance with the regulations governing the protection of personal data.</p>
<p><b>37.2.</b> Prihvatanjem ovih Opštih uslova Klijent se izričito saglašava da Banka, radi izvršenja zakonskih i ugovornih obaveza, sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama, dalje razvoja i unapređenja poslovanja i buduće poslovne saradnje, kao i marketinške i statističke svrhe, može prikupljati i obradivati podatke koji se odnose na Klijenta – podatke o ličnosti, a koji su dati u postupku zasnivanja, održavanja i izmene ugovornog odnosa i da iste može učiniti dostupnim nadležnom državnom organu u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije, kao i trećem licu sa kojim Banka zaključi Ugovor o pružanju usluga vansudske ili sudske naplate dospelog, a nenaplaćenog potraživanja prema klijentu kao i u drugim slučajevima predviđenim Zakonom.</p>	<p><b>37.2.</b> By accepting these General Terms and Conditions, the Client expressly agrees that, in order to perform its legal and contractual obligations, prevent, investigate or detect fraudulent activities or abuse in relation to payment services, further development and improvement of business and future business cooperation, as well as for marketing and statistical purposes, the Bank may collect and process data relating to the Client – personal data provided in the process of establishment, maintenance and modification of the contractual relationship and may make them available to a competent state authority in accordance with the applicable regulations of the Republic of Serbia, as well as to a third party with which the Bank concludes a Contract on the provision of services of extrajudicial or judicial collection of due unsettled receivables against the client, as in other cases envisaged by the Law.</p>
<p><b>37.3.</b> Banka sve podatke čuva i obrađuje kao poslovnu/bankarsku tajnu, uz primenu svih raspoloživih tehničkih i organizacionih mera zaštite podataka u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti i internim aktima Banke.</p>	<p><b>37.3.</b> The Bank shall keep and process all data as a business/banking secret, applying all available technical and organizational data protection measures in accordance with the regulations governing the protection of personal data and internal acts of the Bank.</p>
<p><b>37.4.</b> Klijenti fizička lica prihvatanjem ovih Opštih uslova potvrđuju da su, shodno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti, upoznati sa načinom prikupljanja njihovih ličnih podataka, i da su saglasni sa obradom (elektronskom i fizičkom) istih, za vreme trajanja njihovog poslovnog odnosa sa bankom i čuvanjem istih i nakon prestanka tog odnosa a do isteka zakonom predviđenog roka</p>	<p><b>37.4.</b> By accepting these General Terms and Conditions, Clients – natural persons confirm that, pursuant to the Law on Personal Data Protection, they have become familiar with the manner of collecting their personal data and that they agree with the (electronic and physical) processing of the same, during their</p>

*business relationship with the bank, and with keeping the same after the termination of this relationship until the expiry of the prescribed deadline.*

**38. Objavljivanje, izmena i stupanje na snagu Opštih uslova pružanja platnih usluga**

**38.1.** Banka je dužna da Opšte uslove pružanja platnih usluga objavi na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge i na Internet stranici [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs) i to najkasnije dva meseca pre početka njihove primene, da obezbedi da se Klijent upozna sa Opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove bez odlaganja.

**38.2.** Banka je dužna da izmene Opštih uslova pružanja platnih usluga objavi na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge i na Internet stranici [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs), i to najkasnije dva meseca pre početka njihove primene, da obezbedi da se Klijent upozna sa ovim izmenama na srpskom jeziku, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu izmena u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te izmene bez odlaganja. U slučaju da Klijent blagovremeno ne istakne prigovor na izmene Opštih uslova poslovanja smatraće se da se sa njima saglasio.

**38.3.** Ovi Opšti uslovi pružanja platnih usluga usvojeni su u cilju usklađivanja sa odredbama Zakona o izmenama i dopunama Zakona o platnim uslugama(Službeni glasnik RS br.44/2018 ) i pratećim podzakonskim aktima i stupaju na snagu i primenjuju se od 17.marta 2019. Godine.

U slučaju izmena ovih Opštih uslova te izmene stupaju na snagu prvog narednog dana po isteku dva meseca od dana njihovog objavljinjanja na način iz 38.1. i 38.2.

**38.4.** Ukoliko su odredbe ugovora zaključenih između Klijenata i Banke a kojima se ureduju usluge povezane sa platnim računima suprotne odredbama ovih Opštih uslova, na ugovorni odnos Klijenta i Banke primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

**38.5.** Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova pružanja platnih usluga postane nepunovažan ili neprimenljiv, to neće biti od značaja za punovažnost ostalih uslova i odredbi.

**38. Publishing, amending and entering into force of the General Terms and Conditions for the provision of payment services**

**38.1.** The Bank shall publish its General Terms for the Provision of Payment Services in a prominent place within its business premises where it offers its services and on the website [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs) not later than two months prior to the commencement of their implementation, ensure that the Client is familiar with the General Terms and Conditions in Serbian, provide him with appropriate explanations and instructions regarding the application of such conditions in relation to a particular financial service, and to, upon his request, submit those conditions without delay in writing or on another permanent data carrier.

**38.2.** The Bank is obliged to publish the amendments to the General Terms and Conditions for the Provision of Payment Services in a prominent place within its business premises where it offers its services and on the website [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs) not later than two months prior to the commencement of their implementation, ensure that the Client is familiar with these amendments in Serbian, provide him with appropriate explanations and instructions regarding the application of such amendments in relation to a particular financial service, and to, upon his request, submit those amendments without delay in writing or on another permanent data carrier. If the Client does not expressly object to the amendments of the General Terms and Conditions, it shall be deemed that the Client has accepted them.

**38.3.** This General Terms and Conditions for the provision of payment services have been adopted in order to comply with the provisions of the Law on Amendments to the Payment Services Law ("Official Gazette RS" No.44/2018) and the accompanying bylaws, and enters into force and shall apply from March 17, 2019.

In the event of modification of these General Terms and Conditions, the amendments shall enter into force on the first day following the expiration of two months from date of their publication in the manner determined in 38.1. and 38.2.

**38.4.** If the provisions of contract concluded between Client and Bank and which regulate services related to payment accounts are contrary to the provisions of this General Terms and Conditions, the terms and conditions of this Terms and Conditions shall apply to the contractual relationship between Client and Bank.

**38.5.** If any condition or provision hereof becomes invalid or unenforceable, this will not be relevant to the

*validity of other conditions and provisions.*

### **39. Primena Opših uslova pružanja platnih usluga**

**39.1.** Opšti uslovi pružanja platnih usluga API Bank a.d. Beograd predstavljaju sastavni su deo ugovora o platnim uslugama koje Klijentи zaključuju sa Bankom, a svojim potpisom na ugovoru ili na drugi odgovarajući način ako konkretni oblik poslovne saradnje ne predviđa zaključivanje ugovora, Klijentи potvrđuju da su upoznati sa njihovim sadržajem i da prihvataju njihovu primenu na njihov poslovni odnos sa Bankom.

### **39. Application of the General Terms and Conditions for the Provision of Payment Services**

**39.1.** The General Terms and Conditions for the Provision of Payment Services of API Bank a.d. Beograd are an integral part of the payment services contract that Clients conclude with the Bank, and by executing the contract or in another appropriate manner if the specific form of business cooperation does not stipulate the conclusion of a contract, the Clients shall confirm that they are familiar with their content and accept their application to their business relationship with the Bank.

### **40. Odstupanje od utvrđenih Opših uslova pružanja platnih usluga**

**40.1.** Banka sa Klijentima pravnim licima ugovorom o platnim uslugama isključuje odnosno ograničava primenu odredaba tačaka 7. do 10., tačke 14,15, 21.2, 21.3, 21.4, 21.7, 22, 23. i tačke 33. ovih Opših uslova.

**40.2.** Banka sa Klijentima koji nisu potrošači ugovorom o platnim uslugama može ugovoriti da naplaćuje naknade za pružanje informacija koje je dužna da pruži, odnosno za ispunjavanje svojih obaveza prema Klijentima utvrđenih ovim Opštim uslovima.

### **41. PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU KLIJENATA KORISNIKA PLATNIH USLUGA I REŠAVANJE SPOROVA, UTVRDIVANJE MERODAVNOG PRAVA I INFORMACIJE O ORGANU NADLEŽNOM ZA KONTROLU BANAKA**

**41.1.** Klijent korisnik platnih usluga ima pravo na prigovor Banci u pisanoj formi (u daljem tekstu: prigovor) ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, ovih Opših uslova, , dobre poslovne prakse ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Klijentom.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Klijentima i na internet stranici omogući podnošenja prigovora, odnosno omogući da se Klijenti upoznaju sa načinom podnošenja prigovora, postupanjem Banke po prigovorima, sa njegovim pravom da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije kao i sa mogućnošću pokretanja postupka posredovanja.

- a) Rok za prigovor iznosi tri godine od dana kada je, po mišljenju Klijenta, učinjena povreda nekog njegovog prava ili pravnog interesa.
- b) Rok za odgovor Banke iznosi 15 dana od dana prijema prigovora. U slučaju da Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor tom roku, isti se može produžiti za još

### **40. Deviation from established General terms and Conditions for the provision of payment services**

**40.1.** In cases of Clients – legal entities, the Bank shall exclude or limit the application of provisions under items 7. to 10., items 14,15, 21.2, 21.3, 21.4, 21.7, 22, 23. and item 32. hereof by a contract.

**40.2.** In cases of Clients who are not consumers the Bank may agree via a payment services contract to charge fees for the provision of information it is obliged to provide, or for the fulfillment of its obligations towards the Clients as determined herein.

### **41. PAYMENT SERVICES USER'S RIGHT TO OBJECTION, COMPLAINT AND SETTLEMENT OF DISPUTES, ESTABLISHING THE APPLICABLE LAW AND INFORMATION ABOUT AUTHORITY FOR BANKS ACTIVITIES CONTROL**

**41.1.** Client user of payment services has the right to object to the Bank in writing (hereinafter: objection) if considers that the Bank does not comply with the provisions of the law, this General Terms and Conditions, good business practices or obligations from the contract concluded with the Client.

The Bank is obliged to make possible for clients to apply their complaints within its business premises where it offers services and on internet presentation , that is to enable Clients to become acquainted with the manner of filing a complaint, with its right to file a complaint with National Bank of Serbia, as well as with the possibility of launching mediation procedure.

- a) Time limit for the objection is three years from the day when, in the client's opinion, the violation of any of his rights or legal interest was committed.
- b) Time limit for the Bank to reply is 15 days from the date of receipt of the complaint. In the event that Bank cannot provide an answer within the

- najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.*
- c) **Sadržina odgovora Banke:** Banka je dužna da u pismenoj formi Klijentu dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor, kao i da u tom odgovoru ukaze podnosiocu prigovora na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.
- d) **Pritužba Narodnoj banci Srbije:** U slučaju da je Klijent nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, može Narodnoj banci Srbije (u daljem tekstu: NBS) podneti pritužbu, u pismenoj formi, ukoliko smatra da se Banke ne pridržava odredaba propisa kojima se uređuju usluge Banke. Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora ili isteka roka za odgovor na prigovor odnosno 3 meseca kada su u pitanju prigovori pravnih lica NBS će od Banke zahtevati da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostaviti odgovarajuće dokaze u roku koji NBS odredi, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema zahteva. NBS obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od 3 meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za još najviše tri meseca. NBS ujedno podnosioca pritužbe obaveštava i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa sa Bankom.
- e) **Postupak posredovanja:** U slučaju da je podnosič prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos se može rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane koji je prihvatile druga strana. Predlog sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja predloga. Postupak može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Strane u sporu mogu odlučiti da postupak posredovanja sprovedu pred Narodom bankom Srbije, u kom slučaju je postupak besplatan, ili pred drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.
- f) Banka je dužna da u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge kao i na svojoj internet prezentaciji postavi formu za podnošenje prigovora i istakne Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora ,postupanju po podnetom prigovoru kao i mogućnosti i načinu podnošenja prigovora Narodnoj banci Srbije
- g) **Način podnošenja prigovora:** pismeni prigovor Banci Klijent može podneti:
- Lično na šalterima Banke
  - Slanjem na e-mail adresu: [prigovori@apibank.rs](mailto:prigovori@apibank.rs)
  - Poštom na adresu:  
API Bank a.d. Beograd,  
Služba usklađenosti poslovanja Banke  
Balkanska br. 2, 11000 Beograd
- deadline for a reason that is not dependent on it's will, it can be extended for a maximum of 15 days, which the Bank is obliged to inform the client complainant within 15 days from the date of receipt of complaint.
- c) **Content of the Bank's response:** Bank is obliged to provide in a written form to the Client a clear and comprehensible answer about his complaint, as well as to indicate in the response to the complainant his right to file a complaint with the National Bank of Serbia.
- d) **Complaint to the National Bank of Serbia:** In the event that Client is dissatisfied with the Bank's response to the complaint ,or if the reply is not delivered within the prescribed time limit, it may submit a complaint to the National Bank of Serbia (hereinafter: the NBS) in writing if considers that the Bank adheres to the provisions of the regulations governing the Bank's services. The time limit for lodging a complaint is six months from the date of receipt of the response or the expiration of the deadline for responding to the complaint, or 3 months when it comes to complaints from legal entities, NBS will ask the Bank to respond to the allegations in the complaint and submit the appropriate evidence within the deadline set by the NBS, which cannot be longer than eight days from the date of receipt of the request.NBS informs the complainant of the findings on complaint within 3 months from the date of receipt of complaint, and in more complex cases this deadline can be extended for a maximum of three months.'At the same time, NBS also informs the complainant about the possibility of out-of-court settlement of the disputed relationship with the Bank.
- e) **Mediation procedure:** In the event that complainant is dissatisfied with the response to the complaint or his response is not delivered within the prescribed time limit, the disputed relationship can be resolved in the out-of-court procedure - mediating mediation.Mediation procedure is initiated on the proposal of one side accepted by other party. Proposal also contains the deadline for its acceptance,, which cannot be shorter than five days from the date of submission of proposal. Procedure may be terminated by agreement of parties, suspension or withdrawal.PARTIES to the dispute may decide that mediation procedure shall be conducted before National Bank of Serbia, in which case the proceedings shall be free of charge, or before another authority or person authorized to intervene.
- f) Bank is obliged to place a complaint form in it's business premises where it offers services and on official website, as well as Notice on the manner of filing complaints, handling the submitted complaint, and possibilities and manner of filing an objection

- Na sajtu [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs) popunjavanjem propisane forme za podnošenje prigovora
- a Narodnoj banci Srbije :
- Poštom na adresu:

**Narodna banka Srbije - Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga Poštanski fah 712 11000 Beograd**

- Slanjem na E-mail adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)

**41.2.** Sva sporna pitanja koja eventualno nastanu iz poslovnog odnosa Banka i Klijent će se rešavati na način utvrđen prethodnom tačkom a ako to nije moguće, spor će se rešavati pred stvarno nadležnim sudom u Beogradu i uz primenu prava Republike Srbije ukoliko nije drugačije ugovoren ili propisano zakonom.

**41.3.** Kontrolu i nadzor nad poslovanjem Banke vrši Narodna banka Srbije, ul. Kralja Petra 12, 11000 Beograd.

**41.4.** U slučaju neslaganja teksta ovih Opših uslova na srpskom i engleskom jeziku merodavan je tekst na srpskom jeziku

## 42. Završna odredba

**42.1.** Stupanjem na snagu ovih Opših uslova pružanja platnih usluga API Bank a.d. Beograd prestaju da važe i da se primenjuju Opšti uslovi pružanja platnih usluga API Bank a.d. Beograd usvojeni odlukom Upravnog odbora Banke br. UO- 251/2018 od 05.12.2018..

towards National Bank of Serbia.

- g) Method of filing a complaint: Client can submit written complaint:**

- Personally at the Bank's counters
- By sending to e-mail address: [prigovori@apibank.rs](mailto:prigovori@apibank.rs)
- By post: **API Bank a.d. Belgrade, Compliance Business Compliance Department, Balkanska br. 2, 11000 Belgrade**
- On website [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs) by completing the prescribed form for filing a complaint
- By post: **to address of National Bank of Serbia - Center for the Protection and Education of Financial Services Users, Postal code 712 11000 Beograd**
- By sending to E-mail address: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)

**41.2.** Any disputed issues that may arise from their business relationship shall be settled in the manner defined by the preceding paragraph t, and if this is not possible, the dispute shall be settled before a competent court in Belgrade, by applying the law of Republic of Serbia, unless otherwise stipulated or prescribed by law.

**41.3.** The control and supervision of the Bank's operations are performed by the National Bank of Serbia, Kralja Petra 12, 11000 Belgrade.

**41.4.** In the case of discrepancy between Serbian and English version of these General Terms and Conditions, Serbian version shall prevail.

## 42. Closing provision

**42.1.** Upon entry into force of this General Terms and Conditions for the Provision of Payment Services of API Bank a.d. Beograd, the General Terms and Conditions providing API Bank payment service a.d. Beograd adopted by the decision of the Board of Directors of the Bank no. UO-251/2018 dated December 5, 2018. shall cease to be valid and applicable

Predsednik Upravnog odbora  
President of the Board of Directors

Andrey Zakharovich Shlyakhovoy

