

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

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

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

### 1. Uvod

1.1. Opšti uslovi pružanja platnih usluga API Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu standardne uslove pod kojima API Bank a.d. Beograd, kao pružalac platnih usluga (u daljem tekstu: Banka), uspostavlja i sprovodi poslovnu saradnju sa klijentima povodom otvaranja i vođenja platnih računa i pružanja platnih usluga.

1.2. Pružalac platnih usluga, API Bank a.d. Beograd, Bulevar vojvode Bojovića 6-8, 11000 Beograd, mat.br. 20439866, PIB 105701111, je akcionarsko društvo upisano u registru privrednih društava kod Agencije za privredne registre, sa dozvolom za rad G. br. 4164, koja je izdata 13.05.2008. godine od strane Narodne banke Srbije. Internet prezentacija Banke je [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs), na kojoj je dostupan i spisak filijala Banke. Ostali kontakt podaci Banke su:

- e-mail: [info@apibank.rs](mailto:info@apibank.rs),
- tel: +381 11 395 2265 i +381 11 395 2213.

1.3. Klijent, u smislu ovih Opštih uslova, jeste fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se Banci obratilo radi korišćenja tih usluga (u daljem tekstu: **Klijent**).

### 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 primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
- 2) **platni nalog** označava instrukciju platioca 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 pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga;
- 4) **platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka 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 platioca

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR PROVIDING PAYMENT SERVICES OF API BANK A.D. BEOGRAD

### 1. Introduction

1.1. These General Terms and Conditions for Providing Payment Services of API Bank a.d. Beograd (hereinafter: the General Terms and Conditions) regulate the standard terms upon which API Bank a.d. Beograd as payment services provider (hereinafter: the Bank) establishes and implements business cooperation with clients regarding opening payment accounts and providing payment services.

1.2. Payment service provider, API Bank a.d. Beograd, Boulevard Vojvode Bojovica 6-8, 11000 Belgrade, reg. no. 20439866, TIN 105701111, is a joint stock company registered in the register of companies at the Business Registers Agency, with permit license G. no. 4164, issued on 13<sup>th</sup> May 2008 by the National Bank of Serbia. The Bank's website is [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs), where a list of the Bank's branches is disclosed. Other contact details of the Bank are:

- e-mail: [info@apibank.rs](mailto:info@apibank.rs),
- tel: +381 11 395 2265 i +381 11 395 2213.

1.3. In the sense of these General Terms and Conditions, a client is a natural person or legal entity who uses or has used a payment service as a payer and/or payee or has addressed the Bank in order to use such services (hereinafter: **the Client**).

### 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;
- 4) **payment instrument** means any personalized asset and/or a set of procedures agreed between 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

- i/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 teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za 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 i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;
- 14) **imalac elektronskog novca** označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat 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 primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;
- 16) **datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac 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 pružalac 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 pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u
- 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 of 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 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

- platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa;
- 20) sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac 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 pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
- 23) međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji druge države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnikaplatnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji druge države;
- 24) pasivna kamatna stopa** označava stopu po kojoj se plaća kamata korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu;
- 25) trajni nalog** je instrukcija koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;
- 26) dozvoljeno i nedozvoljeno prekoračenje računa** imaju značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga (ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu kao korisniku računa i iznos sredstava koje korisnik računa koristi mimo ugovornog odnosa s Bankom);
- 27) zakonit boravak u Republici Srbiji** označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;
- 28) 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;
- 29) distributivni kanali** označavaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje bankarskih usluga i proizvoda. Pojam „distributivnih kanala“ može označavati poslovne prostorije Banke u kojima Banka pruža svoje usluge Klijentima, bankomate, eBanking, mBanking (elektronsko bankarstvo), elektronsku poštu i sl. Komunikacija Banke i Klijenta detaljnije je regulisana odredbama Opštih uslova poslovanja API Bank a.d. Beograd – Opšte odredbe.
- 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) credit interest rate** means any rate at which interest is paid to the payment service user in respect of funds held in a payment account;
- 25) standing order** means an instruction given by the payer to the payment service provider which holds the payer's payment account to execute credit transfers at regular intervals or on predetermined dates;
- 26) overdraft facility and overrunning** mean as defined by the law governing the protection of financial service consumers (an agreed amount of funds which the Bank makes available to the Client as an account holder and an amount of funds which the account holder uses beyond the terms agreed with the Bank);
- 27) legally resident in the Republic of Serbia** means a natural person's residence in the Republic of Serbia in accordance with the regulations governing permanent and temporary residence of nationals, and/or residence of foreign nationals in accordance with the law on foreigners, including a foreign national residing in the Republic of Serbia in accordance with the laws governing asylum and refugees or based on the international treaty;
- 28) 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;
- 29) 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 business premises where provides its services to the Clients, ATMs, e-Banking, m-Banking (electronic banking), e-mailing etc. A communication between the Bank and the Client is regulated in details by provisions of the General Terms and Conditions of API Bank a.d. Beograd – General Provisions;

- 30) kartica** označava platnu karticu, kako u fizičkom tako i u digitalnom formatu, kao platni instrument koji omogućava njenom imaoocu izvršenje platne transakcije, bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu tj. omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mestu trgovca ili na daljinu, zatim podizanje i uplatu gotovog novca u domaćoj ili stranoj valuti, kao i korišćenje drugih usluga na bankomatu, saglasno odredbama Okvirnog ugovora. Banka može izdati Klijentu platnu karticu kao osnovnu i/ili dodatnu (po ovlašćenju Klijenta) sa funkcionalnostima koje su određene Okvirnim ugovorom;
- 30) card** means a payment card, both in physical and digital format, as a payment instrument that enables its holder to perform a payment transaction, either through a receiving device or remotely, i.e. enables the payment of goods and services at the merchant's point of sale or remotely, then withdrawal and payment of cash in domestic or foreign currency, as well as the use of other services at the ATM, in accordance with the provisions of the Framework Contract. The Bank can issue the Client a payment card as a basic and/or additional (upon the Client's authorization) with the functionalities specified in the Framework Contract;
- 31) 3Dsecure** označava dodatnu zaštitu kod plaćanja karticom putem interneta, kod koje Klijent autentifikuje platnu transakciju, odnosno daje saglasnost za izvršenje unosom jednokratne lozinke koju mu Banka dostavlja putem SMS poruke ili na drugi način;
- 31) 3Dsecure** means additional protection when paying by card via the internet, where the Client authenticates the payment transaction, i.e. gives consent for execution by entering a one-time password that the Bank delivers to him/her via SMS or in another way;
- 32) PIN** (lični identifikacioni broj) označava lični sigurnosni broj koji je Klijent dužan da čuva kao tajnu u skladu sa Okvirnim ugovorom. Unosom PIN-a Klijent potvrđuje svoj identitet, odnosno autentifikuje platnu transakciju na bankomatu ili prodajnom mestu, u zavisnosti od vrste plaćanja i vrste terminala;
- 32) PIN** (personal identification number) means a personal security number that the Client is obliged to keep as a secret in accordance with the Framework Contract. By entering the PIN, the Client confirms his/her identity, that is, authenticates the payment transaction at the ATM or point of sale, depending on the type of payment and the type of terminal;
- 33) CVV** označava trocifreni identifikacioni kod odštampan na poleđini kartice, koji se koristi za autentifikaciju plaćanja bez prisustva (kupovina putem interneta, kataloga ili telefonska prodaja) zajedno sa drugim personalizovanim sigurnosnim elementima kartice.
- 33) CVV** means the three-digit identification code printed on the back of the card, which is used to authenticate payments without presence (online shopping, catalogue or telephone sales) together with other personalized security features of the card.

### 3. Odnos prema propisima kojima se uređuje devizno Poslovanje

**3.1.** Platne transakcije između rezidenata i nerezidenata u dinarima i valuti drugih država, platne transakcije između rezidenata u valuti drugih država, kao i usluge otvaranja i vođenja deviznih računa rezidenata i dinarskih i deviznih računa nerezidenata u Republici Srbiji, pružaju se u skladu sa ograničenjima utvrđenim propisima o deviznom poslovanju.

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

**3.1.** The payment transactions between residents and non-residents in dinars and foreign country currencies, payment transactions between residents in foreign country currencies, as well as opening and maintaining FX accounts of residents and RSD and FX accounts of non-residents in the Republic of Serbia, are provided pursuant to limitations established by the regulations on FX operations.

#### 4. Platne usluge

##### 4.1. Platne usluge obuhvataju:

- 1) **uplatu 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,
  - korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 4) **izvršavanje platnih transakcija** kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim Klijentu i to:
  - transferom odobrenja,
  - korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
- 5) **izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvatanje ovih instrumenata** na osnovu kojeg Banka primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
- 6) usluge **izvršavanja novčane doznake** 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 primaočevom 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 drugih država
- međunarodnih platnih transakcija bez obzira na valutu plaćanja, u skladu sa relevantnim propisima.

#### 5. Oglašavanje i pružanje informacija

5.1. Banka platne usluge oglašava na jasan i razumljiv način, bez netačnih informacija, koje bi kod Klijenta mogle stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja tih usluga. Banka informacije i obaveštenja o platnim uslugama pruža na jasan i razumljiv način, na srpskom, a po potrebi i drugom jeziku o kojem su se strane dogovorile.

#### 4. Payment services

##### 4.1. The payment services are:

- 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,
  - using a payment cards or similar instrument;
- 4) **execution of payment transactions** in which funds are secured by a loan granted to the Client, by:
  - credit transfer,
  - using a payment card or similar instrument;
- 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 foreign country currency
- international payment transactions regardless of payment currency, pursuant to relevant regulations.

#### 5. Advertising and providing information

5.1. The Bank advertises payment services in a clear and comprehensible way, without any inaccurate information, that may mislead the Client regarding the terms of use of these services. The Bank provides information and notifications about payment services in a clear and comprehensible way in Serbian or other language, upon which the parties have agreed,

**5.2.** U slučaju da postoji obaveza Banke da Klijentu pruži određene informacije njihovim dostavljanjem, Banka će takve informacije dostaviti u skladu sa odredbama Opštih uslova poslovanja API Bank a.d. Beograd – opšte odredbe, kojima je regulisana komunikacija Banke i Klijenta. U određenim situacijama Banka može ostaviti Klijentu na izbor način dostavljanja.

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

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

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

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

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

Ugovor o platnim uslugama zaključuje se kao:

**1) Okvirni ugovor o platnim uslugama** (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) kojim se uređuje izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Okvirnim ugovorom uređuju se i uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa.

Okvirni ugovor zaključuje se u pisanoj formi.

Banka je dužna da obezbedi da Klijent dobije najmanje jedan primerak Okvirnog ugovora.

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

**2) Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji**, kojim se uređuje izvršenje jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom. Jednokratna platna transakcija određena je platnim nalogom i smatra se autorizovanom ako je Klijent dao saglasnost za njeno izvršenje, na koji način je i sklopljen ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Banke i Klijenta.

## **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.

**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 provisions of the General Terms and Conditions of API Bank a.d. Beograd – General Provisions, which regulate a communication between the Bank and the Client. In certain situations the Bank may give a choice of way of delivery to the Client.

**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 Tariffs (depending on the Client's category).

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

Payment service contracts are concluded as the following:

**1) Framework payment service contract** (hereinafter: the framework contract) governing the execution of future individual payment transactions.

The framework contract shall also regulate the conditions for opening, maintaining and closing of payment account. The framework contract is concluded in writing.

The Bank shall ensure that the Client receives at least one copy of the framework contract.

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

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

The one-off payment transaction is determined by a payment order and it shall be deemed as authorized if the Client gives a consent for its completing, in which way the Contract on one-off payment transaction is concluded between the Bank and the Client.

## **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.

**7.2. Banka je dužna da Klijentu 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 nacrtu Okvirnog ugovora koji sadrži ove informacije.**

**7.4. Pregled platnih usluga povezanih sa platnim računom, daje se u Listi reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za potrošače, odnosno Listi reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za preduzetnike i pravna lica, koje su dostupne na šalterskim mestima u prostorijama Banke i na njoj internet prezentaciji. Na zahtev Klijenta, Banka će mu dostaviti listu na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade.**

**7.5. Spisak usluga s liste reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom (dinarski platni račun i devizni tekući račun u valuti EUR) koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu, daje se u pregledu usluga i naknada za korisnika platnih usluga – potrošača, odnosno pregledu usluga i naknada za korisnika platnih usluga – preduzetnika i pravno lice, koji su dostupni na šalterskim mestima u prostorijama Banke i na njoj internet prezentaciji. Banka će Klijentu u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora i otvaranja platnog računa, istovremeno s drugim obaveznim informacijama, dostaviti pregled usluga i naknada na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, kao i na njegov zahtev.**

**8. Izmene i dopune Okvirnog ugovora na predlog Banke**

**8.1. Ako Banka predlaže izmene i dopune određaba Okvirnog ugovora, dužna je da Klijentu:**

- dostavi predlog tih izmena i dopuna u pisanoj formi najkasnije 2 (dva) meseca, odnosno 15 (petnaest) dana za Klijente pravna lica, 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 sa 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.**

**8.3. Smatra se da je Klijent saglasan sa predlogom ako pre**

**7.2. The Bank shall submit the information to the Client:**

- 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.**

**7.4. A review of payment services linked to a payment account is available in the List of representative services linked to a payment account for consumers i.e. the List of representative services linked to a payment account for entrepreneurs and legal entities, that are available at counters on the Bank's premises and on its website. The list shall also be provided on paper or another durable medium, free of charge, upon the Client's request.**

**7.5. A list of services from the List of representative services linked to a payment account (RSD payment account and FX current account in EUR) that are offered by the Bank, as well as details on individual fees for each such service are available within the services and fee information document for the payment service user – consumer i.e. the services and fee information document for the payment service user – entrepreneurs and legal entities, that are available at counters on the Bank's premises and on its website. The Bank shall provide to the Client free of charge and in good time before concluding a framework contract and opening a payment account, and at the same time when providing other obligatory information – the services and fee information document, on paper or another durable medium, as well as upon the Client's request.**

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

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

- submit the proposal of these amendments to the Client, in writing and not later than 2 (two) months i.e. 15 (fifteen) days for the Clients legal entities, 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. It shall be deemed that the Client agrees with the**



dana početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se ne slaže s tim predlogom.

**8.4.** Napred navedene odredbe ne isključuju pravo Banke i Klijenta da u svakom momentu zaključe aneks Okvirnog ugovora u pisanoj formi, kao izraz obostrane saglasnosti.

## **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 pisanim putem obavesti Klijenta bez odlaganja, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, osim ako Okvirnim ugovorom nisu utvrđeni drukčiji rokovi i način ovog obaveštavanja.

## **10. Raskid Okvirnog ugovora**

### **10.1. Raskid i ništavost Okvirnog ugovora koji zahteva Klijent**

Klijent može u bilo kom trenutku podneti pisani zahtev za raskid Okvirnog ugovora bez otkaznog roka, pod uslovom da Klijent nema neizmirenih obaveza prema Banci, kao i da su sve do tada inicirane platne transakcije proknjižene u knjigovodstvenoj evidenciji Banke. Ukoliko postoje inicirane platne transakcije koje nisu proknjižene u knjigovodstvenoj evidenciji Banke, s tim da su sve obaveze prema Banci izmirene, otkazni rok je mesec dana.

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

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

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 2 (dva) meseca, odnosno 15 (petnaest) dana za Klijente pravna lica.

Banka može raskinuti Okvirni ugovor u svim slučajevima predviđenim ugovorom o otvaranju i vođenju računa, ugovorom o pojedinačnoj dodatnoj usluzi, Opštim uslovima, Opštim uslovima poslovanja API Bank a.d. Beograd – opšte odredbe, kao i u drugim slučajevima utvrđenim propisima.

Banka je dužna da obaveštenje o raskidu Okvirnog ugovora dostavi Klijentu u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

proposal if he does not notify the Bank of his disagreement with the proposal before the date of application of the proposed amendments.

**8.4.** The above mentioned provisions do not exclude the right of the Bank and the Client to conclude an amendment on the framework contract in writing, as an expression of mutual consent, at any time.

## **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. Termination of the framework contract**

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

The Client may at any time submit a written request for termination of the framework contract without a notice period, under condition that the Client has no outstanding liabilities to the Bank, as well as that already initiated payment transactions have been completed in the Bank's accounting evidence. If there are initiated payment transactions that have not been completed in the Bank's accounting evidence, but all liabilities to the Bank have been settled, the notice period is one month.

The Client may require that the provisions of the framework contract which contravene the information provided in the pre-contractual phase, and/or provisions relating to the mandatory elements of the framework contract which were not previously submitted to him – be declared null and void.

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

The Bank has the right to terminate the framework contract concluded for an indefinite period of time, with a notice period of at least 2 (two) months i.e. 15 (fifteen) days for the Clients legal entities.

The Bank may terminate the framework contract in all situations stipulated by provisions of contract on opening and maintaining of account, contract on individual additional service, the General Terms and Conditions, the General Terms and Conditions of API Bank a.d. Beograd – General Provisions, as well in other cases stipulated by regulations. The Bank shall notify the Client of the termination of the framework contract in writing or on another permanent data carrier.

### 10.3. Sporazumni raskid

Okvirni ugovor može prestati da važi i sporazumnim raskidom.

### 10.4. Naknade

U slučaju raskida Okvirnog ugovora iz tačaka 10.1, 10.2. i 10.3, Klijent je dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka je dužna da Klijentu vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Banka ne naplaćuje naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

### 10.5. Gašenje platnog računa pravnih lica i preduzetnika

Banka gasi platne račune na osnovu zahteva za gašenje ili na osnovu Okvirnog ugovora, a novčana sredstva prenosi na račun naveden u tom zahtevu, odnosno Okvirnom ugovoru.

Zahtev se podnosi u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka i naročito sadrži broj računa čije se gašenje traži i broj računa na koji se zahteva prenos sredstava. Zahtev za rezidenta podnosi njegov zakonski zastupnik, odnosno lice koje je aktom nadležnog organa tog rezidenta ovlašćeno za zatvaranje njegovog računa, a za nerezidenta - njegov zastupnik iz rešenja o registraciji tog nerezidenta u državi sedišta, odnosno drugo lice koje je aktom nadležnog organa tog nerezidenta ovlašćeno za podnošenje zahteva za gašenje njegovog računa.

Banka gasi platne račune ako pravno lice ili preduzetnik prestane da postoji kao pravni subjekt:

- na osnovu zakona ili drugog propisa;
- zbog stečaja, likvidacije ili brisanja iz registra privrednih subjekata;
- zbog nastalih statusnih promena.

Banka nerezidentu gasi račun kad on prema merodavnom pravu prestane da postoji kao pravni subjekt, a na osnovu obaveštenja koje taj nerezident, odnosno ovlašćeno lice dostavi Banci.

Ukoliko pravno lice ili preduzetnik prestane da postoji kao pravni subjekt na osnovu zakona ili drugog propisa, novčana sredstva sa računa pravnog lica i preduzetnika prenosi na račun pravnog sledbenika, odnosno na račun lica određenog zakonom ili drugim propisom. Ako zakonom ili drugim propisom nije određen pravni sledbenik ili drugo lice na čiji se račun sredstva prenose - novčana sredstva sa računa pravnog lica i preduzetnika Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste, do dobijanja instrukcija o računu na koji će se ta sredstva preneti.

Nakon gašenja računa, Banka na zahtev ovog lica izdaje bez naknade, u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, potvrdu o gašenju ovog računa, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene.

### 10.6. Gašenje platnog računa potrošača

Banka gasi račune potrošaču, na osnovu zahteva za gašenje ili na osnovu Okvirnog ugovora, kao i na osnovu izvršnog

### 10.3. The consensual termination

The framework contract may be terminated consensually.

### 10.4. Fees

In the event of termination of the framework contract referred to in items 10.1, 10.2. and 10.3., 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.

The Bank shall not charge a fee for the termination of the framework contract.

### 10.5. Closing the accounts of a legal entities or entrepreneurs

The Bank shall close the accounts upon request for account closure or based on the framework contract, and it shall transfer the funds to the account specified in the request and/or framework contract.

The request shall be submitted in written on paper or another durable medium and shall contain in particular the number of the account whose closure is requested and the number of the account to which funds are to be transferred. For residents – the request shall be submitted by legal representative or another person that is authorized to close account by a competent authority, and for non-residents – representative designated in the decision on the registration of such non-resident in the country of its head office or another person that is authorized to submit the request for closing account by a competent body.

The Bank shall close the accounts if the legal person or entrepreneur ceases to exist as a legal entity:

- by law or other regulation;
- due to bankruptcy, liquidation or deletion from the register of business entities;
- due to status change.

The Bank shall close the non-resident account when it ceases to exist as a legal entity pursuant to a relevant law, on the basis of a notification submitted to the Bank by such non-resident and/or authorized person.

If the legal person or entrepreneur ceases to exist as a legal entity, the Bank shall transfer the funds from the account of a legal person or entrepreneur to the account of the legal successor or a person designated by law or other regulation. If no legal successor or another person to whose account funds are transferred has been designated by law or other regulation, the Bank shall make a transfer of the funds from the account of a legal person or entrepreneur to the Bank's idle account, until instructions regarding the account to which funds shall be transferred. After closing the account, at the request, the Bank shall issue to them, free of charge, the account closing certificate, including the information that all obligations toward the Bank in relation to opening, maintaining and closing the account were settled.

### 10.6. Closing the accounts of consumers

The Bank shall close the accounts to a consumer, based on a request for account closure or based on the

sudskog rešenja, zbog smrti vlasnika računa ili iz drugih razloga.

Novčana sredstva sa računa prenose se na račun naveden u tom zahtevu ili Okvirnom ugovoru, odnosno vrši se isplata u gotovom novcu (u valuti u kojoj se račun vodi) u skladu sa zahtevom ili Okvirnim ugovorom.

Nakon gašenja računa, Banka izdaje bez naknade potvrdu da je ovaj račun ugašen, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene, u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

## IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

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

**11.1.** Banka izvršava platnu transakciju uz saglasnost Klijenta datu u formi i na način koji su predviđeni Okvirnim ugovorom. Način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i distributivnog kanala.

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

- potpisivanjem platnog naloga u papirnoj formi i podnošenjem tog platnog naloga Banci, neposredno na šalterskim mestima u prostorijama Banke,
- izdavanjem trajnog naloga u odgovarajućoj formi i na način koji je Banka odredila,
- upotrebom platne kartice i unošenjem PIN-a na prodajnom mestu trgovca ili pri isplati gotovog novca na bankomatu ili korišćenjem tehnologije beskontaktnog plaćanja,
- upotrebom elektronskog i mobilnog bankarstva,

kao i na drugi način koji Banka ugovori sa Klijentom Okvirnim ugovorom.

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

- ako je platni nalog dostavljen na propisanom platnom instrumentu (na papiru i/ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka koji je sa Bankom prethodno ugovoren);
- ako je platni nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun upis, odnosno unos podataka, koji su neophodni za izvršenje platne transakcije u skladu sa propisanim elementima platnog naloga;
- ukoliko je Klijent obezbedio dovoljno novčanih sredstava za izvršenje platnog naloga;
- ako ne postoje prepreke za izvršenje prema važećim propisima.

**11.3.** Smatraće se da je Klijent naknadno dao saglasnost posle izvršene platne transakcije, kada preuzme odgovarajuće isprave Banke, koje se odnose na određenu platnu transakciju (potvrde, overene platne naloge, izvode i sl.) i na iste blagovremeno ne prigovori.

framework contract, as well on the basis of an enforceable court decision, due to the death of the account holder or for other reasons.

The funds shall be transferred to the account specified in the request or the framework contract or, the Bank shall make payment in cash (in the currency in which the account is maintained) in accordance with the request or the framework contract.

After closing the account, the Bank shall issue, free of charge, in writing, on paper or another durable medium, the account closing certificate, including the information that all obligations toward the Bank in relation to opening, maintaining and closing the account were settled.

## 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 in the form and in the manner provided by the framework contract. The way of giving the consent for performing a payment transaction depends on payment instrument and distributive channel.

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

- by signing a payment order on paper and submitting this payment order to the Bank, directly at counters on the Bank's premises,
- by issuing standing order in a form and a manner defined by the Bank,
- by using a payment card and entering a PIN at retailer's point of sale or upon withdrawal of cash on an ATM or using a contactless technology for payment,
- by using e-banking and m-banking,

as well as in other manners agreed between the Bank and the Client by the framework contract.

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

- if the payment order is submitted on a prescribed payment instrument (on paper 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, that are necessary for performing of payment transaction all in accordance with a prescribed elements of payment order;
- if the Client has provided sufficient funds for the execution of the payment order;
- if there are no obstacles for the execution pursuant to regulations.

**11.3.** It shall be deemed that the Client gives his consent, after the performed payment transaction, when he takes over the relevant documents of the Bank, which refer to a specific payment transaction (certificates, certified payment orders, account statements, etc.) and does not make complaint in timely manner.

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

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

## **12. Prijem platnog naloga**

## **12. Receipt of payment order**

**12.1.** Platna transakcija je određena platnim nalogom. Platni nalozi su: nalog za uplatu, isplatu i prenos, dok su platni inalozi za devizna plaćanja: nalog za plaćanje, naplatu i opšti devizni nalog. Platni nalog mora biti ispravan, čitak i autorizovan od strane Klijenta na ugovoreni način. Klijent odgovara za potpunost i tačnost podataka navedenih na platnom nalogu, te je dužan da pre davanja saglasnosti (autorizacije) obavezno proveri elemente i sadržaj platnog naloga kojim inicira određenu platnu transakciju i/ili niz platnih transakcija.

**12.1.** The payment transaction is determined by a payment order. Payment orders are: order for cash-in, withdrawal and transfer of funds, while the payment orders for foreign currency payments are: payment order, collection order and general foreign currency order. The payment order has to be correct, legible and authorized by the Client in an agreed manner. The Client is responsible for the completeness and accuracy of the information specified in the payment order and, prior consent (authorization), has to check all elements and content of the payment order by which he initiates a certain payment transaction and/or a series of payment transactions.

**12.2.** Banka će izvršiti platni nalog ako su ispunjeni sledeći uslovi:

**12.2.** The Bank shall execute the payment order if the following conditions are met:

- ako je platni nalog ispravan;
- ako je uz platni nalog predata ispravna dokumentacija i ako su Banci dostavljene sve tražene informacije, ukoliko je to potrebno sa aspekta deviznog poslovanja ili sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako platna transakcija nije u suprotnosti sa prinudnim propisima (devizno poslovanje, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, prinudna naplata, neažurnost statusne dokumentacije, odnosno neusklađenost sa registrovanim podacima i sl.) i ako njena realizacija nije trajno ili privremeno obustavljena pojedinačnim odlukama nadležnih organa (sud, javno tužilaštvo, javni izvršitelj, Uprava za sprečavanje pranja novca i dr.);
- ako na platnom računu postoji pokriće za plaćanje celokupnog iznosa iz platnog naloga i naknade ili Klijent preda Banci gotovinu u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i naknade;
- ako je na platni nalog data saglasnost na ugovoreni način.

- if the payment order is correct;
- if the payment order is accompanied with proper documentation, as well as all requested information all in accordance with requirements from the aspect of foreign exchange operations or prevention of money laundering and financing of terrorism;
- if the payment transaction is in line with imperative regulations (foreign exchange operations, prevention of money laundering and financing of terrorism, forced collection, out-of-date statutory documentation i.e., discrepancy with registered data, etc.) and if its performing is not permanently or temporarily suspended by individual decisions of competent authority (court, public prosecutor, public executor, Administration for Prevention of Money Laundering, etc.);
- if there are sufficient funds on the account for the payment of the entire amount from the payment order and the fee or if the Client gives the cash to the Bank in a sufficient amount;
- if the consent for the payment order is given in an agreed manner.

**12.3.** Smatra se da je Banka primila platni nalog kada joj je taj nalog dostavljen na jedan od ugovorenih načina izdavanja platnih naloga, koji su utvrđeni odredbama Okvirnog ugovora, odnosno pojedinačnim ugovorima o otvaranju i vođenju platnog/-ih računa, kao i ugovorima o dodatnim platnim uslugama.

**12.3.** It shall be deemed that the Bank has received a payment order if such order has been delivered in a manner agreed for issuing a payment order by provisions of the framework contract or individual contracts on opening and maintaining of payment account/-s or contracts on additional payment services.

**12.4.** Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Banka primila platni nalog i ono se evidentira na platnom nalogu.

**12.4.** The time of receipt of the payment order indicates the moment when the Bank has received the payment order and shall be entered on the payment order.

**12.5.** Banka svojim Terminskim planom, koji predstavlja sastavni deo Okvirnog ugovora, određuje vreme prijema i

**12.5.** The Bank shall determine the time of receipt and order execution by its Time Schedule that is an integral

izvršenja naloga. Terminskim planom za prijem i izvršenje platnih transakcija (u zavisnosti od kategorije Klijenata) definisano je krajnje vreme za prijem platnih naloga u toku poslovnog dana Banke. Platni nalog koji je Banka primila nakon roka propisanog Terminskim planom, smatra se primljenim sledećeg poslovnog dana. Ako vreme prijema platnog naloga nije radni dan Banke, smatra se da je nalog primljen sledećeg poslovnog dana. Ako je Klijent posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, kao vreme prijema naloga smatraće se dan ugovoren za početak izvršenja naloga (npr. označen datum valute). Za platne transakcije inicirane platnom karticom, vreme prijema naloga za plaćanje jeste vreme u kom je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka sproveda postupak autentifikacije. Banka zadržava pravo, da u interesu Klijenta, izvrši platni nalog istog poslovnog dana, iako je platni nalog predat nakon roka propisanog Terminskim planom, ukoliko za to ne postoje ograničenja u trajanju poslovnog dana operatora i ostalih učesnika u platnom/-im sistemu/-ima.

**12.6.** 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 Okvirnim ugovorom, osim ako je drukčije utvrđeno važećim propisima. Ako nisu kumulativno ispunjeni uslovi definisani tačkom 12.2. (nedovoljno stanje na platnom računu, neispravan platni nalog, nije dostavljena tražena dokumentacija i/ili relevantne informacije, platna transakcija je suprotna važećim propisima i sl.), Banka može odbiti izvršenje platnog naloga, u kom slučaju će obavestiti Klijenta o tome i ako je moguće o razlozima odbijanja, te o mogućnosti i postupcima za ispravku. Ako je izvršenje platne transakcije odbijeno smatraće se da platni nalog nije ni primljen, a ukoliko Klijent otkloni nedostatke u platnom nalogu, te isti ispunjava propisane uslove za izvršenje, smatraće se da je ispravljen nalog podnet kao nov platni nalog, te će Banka pristupiti izvršenju platnog naloga u skladu sa ovim Opštim uslovima. U slučaju da na platnom računu nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga za prenos, Banka neće odbiti izvršenje naloga, ukoliko Klijent u roku od 3 (tri) dana obezbedi na računu potrebna sredstva za izvršenje platne transakcije. U ovoj situaciji dan početka izvršenja platnog naloga je dan kada je Klijent obezbedio sredstva na računu kod Banke i stavio ih na raspolaganje. U situaciji da u predviđenom roku Klijent ne obezbedi potrebna sredstva na računu, Banka će obavestiti Klijenta o odbijanju izvršenja platnog naloga po isteku napred navedenog roka.

part of the framework contract. Time Schedule for receiving and executing payment transactions (depending on the Client's category) defines a deadline for receiving a payment order during the Bank's business day. It shall be deemed that a payment order received by the Bank after the time defined by Time Schedule, is received during the following business day. If a payment order is received during the day that is not the Bank's working day, it shall be deemed that this payment order is received during the following business day. If the Client agreed with the Bank a specific day for execution of a payment order, this day shall be considered as a day for performing a payment order (for example entered value date). Regarding payment transactions initiated with payment card, time of payment order receipt is a moment when the Client gives his consent for performing payment transaction and the Bank conducts the process of authentication. If it is in the Client's interest, the Bank reserves the right to execute a payment order during the same business day although it is submitted after the deadline defined by Time Schedule, only if there are no limitations regarding an operator's business day or a day of other participants in payment system/-s.

**12.6.** 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 by the framework contract are met, unless stipulated otherwise by a regulation. If the conditions defined in item 12.2. are not cumulatively fulfilled (insufficient balance on the payment account, incorrect payment order, the required documentation and/or relevant information has not been submitted, the payment transaction is not in line with regulations etc.) the Bank may refuse to execute the payment order, in which case the Client shall be informed about it and if it is possible about the reasons for refusal and possibility and process for correction. If the execution of the payment transaction is rejected, it will be considered that the payment order has not been received, and if the Client eliminates the deficiencies in the payment order and it meets the prescribed conditions for its execution, it shall be deemed that the corrected order is submitted as a new payment order in accordance with these General Terms and Conditions. In the event of insufficient funds on the payment account for the transfer order, the Bank shall not refuse the payment execution, if the Client will provide the necessary funds on the account for the payment transaction within 3 (three) days. In this situation, the starting day for execution of the payment order is the day when the Client provides the funds on the account with the Bank and made them available. If the Client does not provide the necessary funds on the account within the stipulated period, the Bank shall inform the Client about the refusal to execute the payment order upon the expiration of the aforementioned term.

**13.2.** Banka neće obavestiti Klijenta o odbijanju izvršenja platnog naloga, samo ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

**13.3.** Obaveštenje se dostavlja na način utvrđen Okvirmim ugovorom, 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.

**13.2.** The Bank shall not notify the Client on the refusal to execute the payment order, if this notice is prohibited by a regulation.

**13.3.** The notice shall be submitted in the manner determined by the framework 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.

## 14. Opozivost platnog naloga

### 14.1. Opoziv platnog naloga

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

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

- e-maila: na sledeće adrese:
  - o dinarski platni nalozima – domacipp@apibank.rs
  - o platni nalozima u stranoj valuti – e\_placanjaPL@apibank.rs
- pisanim putem: na adresu API Bank a.d. Beograd, Sektor Bankarskih operacija, Bulevar vojvode Bojovića 6-8, 11000 Beograd
- Ličnim povlačenjem saglasnosti na šalterskim mestima u poslovnim prostorijama Banke.

### 14.2. Neopozivost platnog naloga

Data saglasnost za platni nalog se može opozvati sve dok platna transakcija nije izvršena.

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.

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

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

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.

**14.3.** Za opoziv platnog naloga obračunava se i naplaćuje naknada u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke.

## 15. Naknade

**15.1.** Banka ima pravo da za pružanje platnih usluga Klijentu naplati naknadu. Banka Klijentu obračunava i naplaćuje naknade i druge troškove po osnovu pojedinačnih ugovora,

## 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.

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:

- e-mail: to the following addresses:
  - o RSD payment orders – domacipp@apibank.rs
  - o FX payment orders – e\_placanjaPL@apibank.rs
- in writing to: API Bank a.d. Beograd, Banking Operations Division, Boulevard Vojvode Bojovića no. 6-8, 11000 Belgrade
- personal withdrawal of the consent at counters on the Bank's premises.

### 14.2. Irrevocability of a payment order

The given consent for payment order may be revoked until the full execution of payment transaction.

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.

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

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.

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.** For revocation of the payment order the Bank calculates and charges a fee all in accordance with the Bank's Tariffs.

## 15. Fees

**15.1.** The Bank has a right to charge the Client a fee for providing a payment service. The Bank shall calculate and charge fees and other expenses in accordance with

Opštih uslova i Tarife naknada za usluge Banke, a sa kojima je Klijent upoznat i prihvata ih u potpunosti te je saglasan sa njihovom primenom. Za pružanje platnih usluga Klijentu, Banka će obračunati i naplatiti ugovorene naknade, zaduženjem svih njegovih platnih računa koji se vode kod Banke. Banka će u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora dostaviti Klijentu pregled usluga i naknada povezanih s platnim računom, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Banka obračunava i naplaćuje naknade za sledeće platne usluge:

- za izvršenje platnih naloga, odnosno obavljanje platnih transakcija u zemlji i inostranstvu, koja se obračunava u trenutku autorizacije, a naplaćuje u trenutku knjiženja obavljene transakcije ili u trenutku zbirne naplate naknada za određeni period,
- naknadu banke posrednika i banke primaoca plaćanja kod međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti drugih država, ukoliko je klijent za izvršenje platne transakcije odabrao opciju OUR,
- naknadu za obradu priliva kod međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti drugih država,
- za opoziv platnog naloga,
- naknadu za održavanje računa,
- druge naknade i stvarne troškove u skladu sa Okvirnim ugovorom, odnosno Tarifom naknada za usluge Banke.

Banka Klijentu, u skladu sa Tarifom naknada za usluge Banke, naplaćuje i naknade:

- za dodatne informacije,
- za pružanje informacija češće nego što je utvrđeno Opštim uslovima i Okvirnim ugovorom,
- za dostavljanje informacija putem sredstava komunikacije koja nisu utvrđena Okvirnim ugovorom, ukoliko to Klijent zahteva.

Naknade mogu biti utvrđene u fiksnom ili promenljivom iznosu. Naknade za međunarodne platne transakcije izražene su bez provizija drugih banaka koje učestvuju u transferima sredstava. Visina naknada drugih poslovnih banaka koje učestvuju u transferima sredstava, zavisi od njihove poslovne politike.

Očekivana visina naknada drugih poslovnih banaka, koje učestvuju u transferima sredstava kod međunarodnih platnih transakcija, može biti do 0.5% min 250 EUR (u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije) u zavisnosti od poslovne politike tih banaka i važeće regulative u državama u kojima te banke posluju.

**15.2.** 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, odnosno ugovorene naknade.

Banka zadržava pravo da Klijentu odobri i obračuna povoljnije naknade od onih definisanih Tarifom naknada za usluge Banke.

**15.3.** Banka će Klijentima fizičkim licima - potrošačima,

individual contracts, the General Terms and Conditions and the Bank's Tariffs with which the Client is familiar and accepts them completely and agrees with their appliance. For providing the payment services the Bank shall calculate and charge agreed fees by debiting all of his payment accounts with the Bank. The Bank shall provide to the Client an overview of services and fees linked to a payment account, on paper or another durable medium, within a reasonable time before concluding the framework contract. The Bank shall calculate and charge fees for the following payment services:

- for the execution of payment orders in the country and abroad, which is calculated at the time of authorization, and charged at the time of entry of the completed transaction or at the time of gathered collection of fees for a certain period,
- fee for the intermediary bank and the payee's bank for international payment transactions or payment transactions in a currency of foreign countries, if the Client has selected the option OUR for the execution of payment transactions,
- fee for inflow handling for international payment transactions or payment transactions in the currency of foreign countries,
- for the revocation of the payment order,
- fee for the account maintenance,
- other fees and actual expenses in line with the General Terms and Conditions or the Bank's Tariffs.

The Bank shall charge the Client the following fees as well, all in accordance with the Bank's Tariffs:

- for additional information,
- for providing information more often than it is stipulated by the General Terms and Conditions and the framework contract,
- for submission of information through means of communication that are not agreed by the framework contract, if it is the Client's request.

Fees can be set in a fixed or variable amount.

The fees for international payment transactions are disclosed without fees of other banks that participate in transfers of funds. The amount of fees of other commercial banks that participate in the transfer of funds depends on their business policy.

The expected amount of fees of other commercial banks participating in the transfer of funds with international payment transactions, may be upon 0.5% min 250 EUR (in RSD counter value by middle exchange rate of the National bank of Serbia) depending on the business policies of those banks and the applicable regulations in countries in which such banks operate.

**15.2.** 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 Tariffs of the Bank i.e., agreed fees.

The Bank reserves the right to grant and calculate more favourable fees to the Client than those defined by the Bank's Tariffs.

**15.3.** The Bank shall provide the Clients - consumers, at

najmanje jednom godišnje, bez naknade, dostaviti izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom, a Klijentima koji nisu potrošači samo na zahtev.

U slučaju gašenja platnog računa, Banka je dužna da, nakon gašenja tog računa, Klijentu – potrošaču, bez odlaganja dostavi izveštaj o naplaćenim naknadama koji se odnosi na taj platni račun, za period do dana njegovog gašenja, i to najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana gašenja tog platnog računa.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži i podatke o primenjenim kamatnim stopama i ukupnom iznosu kamate, ako je Banka naplaćivala i/ili plaćala kamatu u izveštajnom periodu za pojedine usluge povezane s platnim računom.

## **16. Izvršenje platne transakcije Klijentu kao primaocu plaćanja**

**16.1.** Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, iznos transakcije će biti odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je Banka primila platni nalog u skladu sa Opštim uslovima. Kod ostalih platnih transakcija mogu se primenjivati drugačiji rokovi za izvršenje platne transakcije u skladu sa važećim propisima. Nakon prijema platnog naloga inostrane banke, Banka će o prilivu iz inostranstva obavestiti Klijenta na čije ime, odnosno na čiji račun, naplata glasi. Obaveza je Klijenta da Banci potvrdi osnov deviznog priliva, dostavljanjem izjave o osnovu priliva, s tim da postoji mogućnost da se ova izjava dostavi putem elektronske pošte, sa adrese Klijenta koja je evidentirana kod Banke kao kontakt podatak. Platni račun Klijenta odobrava se u valuti kojom je odobren račun Banke. Banka će odobriti sredstva na platnom računu Klijenta i omogućiti raspolaganje sredstvima na računu, nakon prijema obaveštenja o odobrenju računa Banke, ali ne pre datuma valute naplate koji predstavlja datum kada je inobanka ili druga domaća banka odobrila račun Banke. Ako su sredstva na računu Banke odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka sredstva za Klijenta primila narednog poslovnog dana.

## **17. Datum valute**

### **17.1. Datum valute zaduženja i datum valute odobrenja**

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.

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.

least annually and free of charge, with a statement of fees charged for services linked to the payment account, and other Clients only upon request.

In case of closing a payment account, the Bank shall provide the Client – consumer with a statement of charged fees related to this payment account, without delay, no later than 30 (thirty) days from the day of its closing.

The statement of fees shall also contain information on interest rates applied and the total amount of interest, where the Bank charged and/or paid interest in the reporting period for certain services linked to a payment account.

## **16. Execution of payment transaction for the Client as the payee**

**16.1.** In domestic payment transaction which is executed in RSD, the transaction amount will be granted to the account of the payee's payment service provider on the same business day when the Bank receives the payment order in accordance with the General Terms and Conditions. For other payment transactions, different deadlines for the execution of the payment transaction may be applied in accordance with applicable regulations. After a receiving the payment order from a foreign bank, the Bank will notify the Client on whose behalf i.e., on whose account the payment is made, about the transfer from abroad. The Client has to verify the foreign currency payment basis, by sending a statement on the inflow, with an option to submit this statement via e-mail, from the e-mail address that is submitted to the Bank as the Client's contact address. The Client's payment account shall be approved in the currency in which the Bank's account is approved. The Bank will enter the funds on the Client's payment account and make them available after receiving notification of the approving of the Bank's account, but not before the due date for collection which is the date when the foreign bank or another domestic bank has approved the Bank's account. If the funds on the Bank's account are approved on a day that is not a business day of the Bank, it shall be deemed that the Bank received the funds for the Client on the following business day.

## **17. Value date**

### **17.1. Debit and credit value date**

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.



## **17.2. Datum valute i raspolaganje novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun**

U slučaju domaće platne transakcije – uplate gotovog novca kod Banke na platni račun koji se vodi kod Banke u valuti tog platnog računa – datum valute odobrenja tog platnog računa je datum kada je primljen gotov novac.

Klijent može raspolagati novčanim sredstvima odmah po prijemu gotovog novca, odnosno nakon odobravanja sredstava na njegovom platnom računu, a u iznosu raspoloživih sredstava.

### **UPOTREBA PLATNIH INSTRUMENTATA**

#### **18. Obaveze Klijenta u vezi s platnim instrumentom**

**18.1.** Klijent je dužan da:

- 1) koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta;
- 2) odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (npr. lični identifikacioni broj).
- 3) odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku. Prijava za platne kartice se vrši putem telefona na br. 011/ 395 22 55 dok se prijava za sve ostale platne instrumente vrši na e-mail adresu [info@apibank.rs](mailto:info@apibank.rs)

#### **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 spreči 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 zahtevao, osim ako je već izdati platni instrument potrebno zameniti, kao i u slučaju obaveznog izdavanja DINA 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

## **17.2. Value date and using funds in case of payment of cash to payment account**

In case of a domestic payment transaction – payment of cash to a payment account held with the Bank in a currency of the payment account, 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 i.e. after entering the paid amount on his payment account, within amount of available funds.

### **USE OF PAYMENT INSTRUMENTS**

#### **18. Client's obligations regarding payment instruments**

**18.1.** The Client is obliged to:

- 1) use the payment instrument in accordance with the prescribed and/or contracted terms regulating the issuance and use of such instrument;
- 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).
- 3) immediately inform the Bank or the person designated by the Bank, of any loss, theft or misuse of the payment instrument. A notification for payment cards can be done by phone at phone no. 011/395 22 55 and for all other payment instruments by e-mail at the following e-mail address [info@apibank.rs](mailto:info@apibank.rs).

#### **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) to 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 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

je taj Klijent obavestio o gubitku, krađi 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.

**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 načina definisanih odredbama Opštih uslova poslovanja API Bank – opšte odredbe, kojima je regulisan način komunikacije Banke i Klijenta.

Banka neće obavestiti Klijenta o prethodnom ako je davanje takvog obaveštenja zabranjeno važećim propisima 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.

## 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 odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Klijenta (u daljem tekstu: neodobrena platna transakcija).

Banka je dužna da za izvršenje neodobrene 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

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.** 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 manners defined by provisions of the General Terms and Conditions of API Bank a.d. Beograd – General Provisions, related to manners of communication between the Bank and the Client.

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. 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: the unauthorized payment transaction).

The Bank shall, for the execution of the 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

neodobrena platna transakcija nije izvršena.

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

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

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

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

- zbog prevarnih radnji Klijenta;
- neispunjenja njegove obaveze da zaštiti personalizovane sigurnosne elemente usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

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 zloupotrebjenom platnom instrumentu.
- 2) gubitaka nastalih zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebjen.

### **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 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 raspolaganja 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**

the unauthorized payment transaction not been executed.

### **21.2. Liability of the Client as the payer for the 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, 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.

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;
- 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**

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 da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog banci platioca.

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

Ako Banka pruži dokaz Klijentu, a po potrebi i banci platioca, da nije odgovorna Klijentu u skladu sa stavovima 1-3 ove tačke – banka platioca odgovorna je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Na postupanje banke platioca primenjuju se odredbe koje nalažu 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 Klijent ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o banci primaoca i/ili o primaocu plaćanja).

Banka može Klijentu naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje navedenih mera, a u skladu sa važećim Tarifnikom naknada za usluge Banke 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.

#### **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 banci primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili

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-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 paragraphs 1-3 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 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 provided by the Client to the Bank is incorrect, the Bank shall not be liable for the unexecuted or improperly executed payment transaction, but the Client shall be entitled to request from the Bank to take all reasonable measures, *i.e.* to provide him with information on the payment transaction cash flow (*e.g.* on the payee's bank and/or the payee).

The Bank may charge the Client a special fee for undertaking the said measures, in accordance with the applicable Tariffs and the 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 the unexecuted payment transaction.

#### **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

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 banci primaoca plaćanja prenese iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, banka može, u propisanim rokovima banci 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 preneti 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 preneti 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 (razumne) mere 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 isključuju 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.

## **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 njeno 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

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 (reasonable) 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. 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

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

### **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 Opštih uslova ili pravilno izvršenje platne transakcije, ako je Klijent obavesti 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 (trinaest) 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 (trinaest) meseci, ako je Klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

**23.3.** Objektivni rok za obaveštenje od strane Klijenata koji nisu potrošači je 10 (deset) dana od dana zaduženja. Smatra se da je Banka obezbedila potrebne informacije Klijentu, dostavljanjem izvoda po računu na ugovoreni način ili druge vrste potvrde o izvršenoj platnoj transakciji.

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

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

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

**25.1.** Banka je dužna je da Klijentu kao platiocu – ako je podneo zahtev u roku od 56 (pedesetšest) 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

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. 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 (thirteen) 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 (thirteen) months deadline, if the Client notifies it of the unauthorized, unexecuted or improperly executed payment transaction immediately upon learning of such transaction.

**23.3.** The objective deadline for notifying the Clients that are not consumers is 10 (ten) days from the day of indebtedness. It shall be deemed that the Bank provide the Client with necessary information by submitting account statements or some other certifications on performed payment services in agreed manner.

### **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 regulations.

### **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 (fiftysix) 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

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.

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

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

**25.3.** Banka je dužna da Klijentu kao platiocu 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.

**25.3.** 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.** 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 i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

**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 and the authority in charge of conducting such proceedings.

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

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

- 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 (twentyeight) 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. Special rules for execution of individual payment transactions**

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

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

- 1) 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:
  - Izvršenju platne transakcije primaocu plaćanja, i
  - Datumu valute zaduženja i datum valute odobrenja,
- 2) **Izuzeci u vezi sa Okvirnim ugovorom i informisanjem Klijenta kod međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država**  
U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti drugih država:

- 1) 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,
- 2) **Exemptions regarding the framework contract and informing the Client in international payment transactions and payment transactions in foreign country currencies**  
In cases of international payment transactions or payment transactions in foreign country currencies:

- **Rok za izvršenje platne transakcije:**  
Banka nije dužna da Klijentu pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosnočinini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom

- **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

za izvršenje platne transakcije banke primaoca plaćanja u drugoj državi, ako u trenutku zaključenja Okvirnog ugovora ne raspolaže 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 drugih država naplaćuje druga banka ili posrednik koji učestvuje u izvršavanju ovih platnih transakcija – Banka je dužna da Klijenta pre iniciranja platne transakcije obavesti o visini te naknade, osim u slučaju da u trenutku iniciranja platne transakcije ne raspolaže informacijama o tačnoj visini naknade, u kom slučaju je dužna da Klijentu pruži informacije o očekivanoj visini ove naknade. Očekivana visina naknade je definisana tačkom 15. Opštih uslova.

- 3) Banka i Klijent mogu Okvirnim ugovorom kojim se uređuje izvršavanje međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti drugih 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.

## 26.2. Izvršenje platnih transakcija po osnovu menica

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

Sva prava i obaveze izdavaoca i imaoca 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 platne usluge;
- 3) dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Klijentu;

disposal any information regarding the execution of the payment transaction of the payee's bank in a foreign 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 foreign 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. The expected fee amount is defined within point 15. of this General Terms and Conditions.

- 3) The Bank and the Client may determine by a framework contract governing the execution of international payment transactions or payment transactions in foreign 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. 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 payment services;
- 3) due receivables under loans granted to the Client by the Bank;



- 4) drugih dospelih potraživanja Banke prema Klijentu, ako je takav način naplate ugovoren relevantnim ugovorima;
- 5) u drugim slučajevima propisanim važećim propisima.

- 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 regulations.

## 27. Platni računi

**27.1.** Platni račun je tekući račun ili drugi platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija 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 kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje računa
- priloženih isprava i druge propisane dokumentacije utvrđene relevantnim propisima i navedene u Zahtevu za otvaranje računa

Izuzetno, Banka može otvarati račune i ako je to predviđeno kao obaveza Banke važećim propisima.

### 27.3. Platni račun sa osnovnim uslugama

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima (dinarski tekući račun). Banka je dužna da Klijentu potrošaču koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji, a nema otvoren platni račun ni u jednoj poslovnoj banci, na njegov zahtev omogućiti otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama. Osnovne usluge obuhvataju:

- 1) usluge otvaranja, vođenja i gašenja platnog računa,
- 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun,
- 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa platnog računa na šalterima i na bankomatima,
- 4) usluge izvršavanja platnih transakcija tj. prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to: korišćenjem platne kartice, uključujući i plaćanje putem interneta, transferom odobrenja uključujući trajni nalog.

Banka može Klijentu na njegov zahtev odobriti dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice. Banka ne može uslovljavati otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama ugovaranjem dozvoljenog prekoračenja ili kreditne kartice.

Banka je dužna da na zahtev Klijenta otvori platni račun sa osnovnim uslugama ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako Klijent kod druge Banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje napred pobrojanih usluga.

Banka je dužna da prethodno proveri da li Klijent ima otvoren platni račun kod druge banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, da

## 27. Payment accounts

**27.1.** A payment account is a current account or other payment 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 contract governing the conditions for opening, maintaining and closing of accounts
- 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 as the Bank obligation by regulations.

### 27.3. Payment account with basic features

Payment account with basic features means a payment account used for executing payment transactions in dinars (RSD current account). The Bank shall ensure that a consumer legally resident in the Republic of Serbia, who does not have a payment account, may open and use a payment account with basic features, upon his request.

Basic features shall include:

- 1) services required for the opening, maintaining and closing of the account;
- 2) services enabling cash to be placed on a payment account;
- 3) services enabling cash withdrawals from a payment account at counters or ATMs and other similar machines;
- 4) execution of the following payment transactions, i.e. transfer of funds from and/or to a payment account: payment transactions through a payment card, including online payments; credit transfers, including standing orders.

At the Client's request, an overdraft facility in relation to a payment account with basic features and credit card use may be allowed to the Client. The Bank may not make the opening and use of a payment account with basic features conditional on the acceptance of the overdraft facility or credit cards.

Upon the submission of an application by the Client, the Bank shall open a payment account with basic features or refuse to open it without delay and no later than within 10 (ten) business days of the receipt of the duly completed application.

The Bank may refuse an application for opening a payment account with basic features if the Client has already opened a payment account with another bank which enables him to make use of the above mentioned services. The Bank shall first verify whether the Client has already opened a payment account with another bank or, if it does

od Klijenta pribavi izjavu u pisanoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun koji mu omogućava korišćenje napred pobrojanih usluga. Banka može odbiti zahtev Klijenta za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama najkasnije u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema zahteva za otvaranje računa ukoliko Klijent kod druge banke već ima otvoren platni račun, osim ako Klijent da izjavu u pisanoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen.

#### **27.4. Usluga promene platnog računa**

Banka Klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod druge banke, omogućava promenu platnog računa u istoj valuti.

Promena platnog računa vrši se isključivo na osnovu primljenog ovlašćenja Klijenta, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod prethodne banke. Ovlašćenje se sastavlja u pisanoj formi, na osnovu kojeg Klijent daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga da preduzmu sve ili pojedine radnje kod promene računa. Ovlašćenjem može odrediti trajne naloge, prijemne transfere odobrenja, kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac usluge pruža te usluge. Ovlašćenjem Klijent određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od 6 (šest) poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca usluge.

Novi pružalac platnih usluga je dužan da u roku od 2 (dva) poslovna dana od dana prijema ovlašćenja za promenu platnog računa, podnese zahtev za dostavu svih relevantnih informacija prethodnom pružaocu platnih usluga u skladu sa ovlašćenjem, po kome je prethodni pružalac platnih usluga dužan da postupi na način i u rokovima u smislu Zakona o platnim uslugama.

Prethodni pružalac platnih usluga gasi račun ako Klijent nema neizmirenih obaveza po tom računu, i ako su izvršene radnje u skladu sa važećim propisima. Ako nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa, prethodni pružalac platnih usluga bez odlaganja o tome obaveštava Klijenta.

Prethodni pružalac platnih usluga ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u ovlašćenju, kako pružanje platnih usluga Klijentu ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa.

Banka je dužna da Klijentu na njegov zahtev, bez naknade, dostavi ili učini lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalogima koje Klijent ima kod Banke.

Banka je dužna da bez odlaganja nadoknadi štetu koja je prčinjena Klijentu tokom promene platnog računa usled njenog nepostupanja u skladu sa propisanim obavezama, izuzev u slučaju razloga nastanka više sile.

Banka će informacije u vezi sa promenom platnog računa Klijentu učiniti lako dostupnim, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, na svojoj internet prezentaciji, kao i u svojim poslovnim prostorijama koje su dostupne Klijentima, i

not perform such verification, it shall rely on the Client's statement in writing on whether he has already opened a payment account with another bank which enables him to make use of the above mentioned services. The Bank may refuse an application for opening a payment account with basic features no later than within 10 (ten) business days of the receipt of the request for opening an account if the Client has already opened a payment account, except in the case when the Client provides a written statement and presents a notification issued by another bank stating that the payment account will be closed.

#### **27.4. Payment account switching service**

The Bank shall provide the service of payment account switching, in the same currency, to the Client who opens or holds a payment account with another bank.

Payment account switching shall be executed exclusively upon the receipt of the authorization given by the Client, with or without the closing of the payment account opened with the previous bank. The authorization shall be in writing, by which the Client gives consent to the transferring and receiving payment service providers for all or some actions within the switching service. By the authorization, the Client may identify standing orders, incoming credit transfers and other payment services that are to be switched to the new payment account, provided that the receiving payment service provider provides those services. By the authorization, the Client specifies the date from which standing orders are to be executed from the new payment account. The date shall be at least 6 (six) business days from the date on which the receiving payment service provider received the documentation from the transferring payment service provider.

Within 2 (two) business days from the receipt of the authorization for payment account switching, the receiving payment service provider shall request all relevant information from the transferring payment service provider in accordance with the authorization and shall act upon this authorization in the manner and within deadlines specified by the Law on payment services.

The transferring payment service provider shall close the account if the Client has no outstanding obligations on that account and provided that the actions have been completed in accordance with the regulations. The transferring payment service provider shall immediately inform the Client where the conditions for closing an account are not met.

The receiving payment service provider may not block payment instrument before the date from the authorization, so the providing the Client with payment services shall be continuing during a payment account switching.

The Bank shall make easily available to the Client information about his existing standing orders with the Bank, upon his request and free of charge.

The Bank shall refund to the Client, without delay, any damage suffered by the Client in the switching process due to non-compliance with stipulated obligations, except in case of a force majeure.

The information related to payment account switching shall be available to the Client, easily, free of charge, on paper or another durable medium, at all premises of the Bank accessible to the Clients and on its website, all in

to na njegov zahtev, bez naknade, a u skladu sa važećim propisima. accordance with applicable regulations.

#### **27.5. 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 po potrebi druga dokumenta i da dostavi propisanu/traženu dokumentaciju.

Zahtev za otvaranje računa pravnog lica, mora biti potpisan od strane zakonskog zastupnika pravnog lica ili lica koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima na računu i overen pečatom tog pravnog lica ukoliko istokoristi 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, kao i lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima po računu, a na osnovu dostavljene dokumentacije koju Banka zahteva u skladu sa važećim propisima Republike Srbije.

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 odbiće uspostavljanje poslovnog odnosa a ako je poslovni odnos sa Klijentom već uspostavljen, Banka će ga raskinuti bez saglasnosti Klijenta.

#### **27.6. 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 lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima s računa ili drugi dokument kojim se određenom licu daje ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu sadrži sledeće podatke: puno ime i prezime, mesto prebivališta ili boravišta, druge osnovne podatke iz lične isprave (lične karte ili pasoša) i potpis ovlašćenog lica kao i sve druge podatke koje propiše nadležno regulatorno telo. Na kartonu deponovanih potpisa ne moraju biti evidentirana lica kojima se potpisivanjem pristupnice (zahteva) od strane zakonskog zastupnika ili drugog ovlašćenog lica, dodeljuje pravo upotrebe elektronskog i/ili mobilnog bankarstva i raspolaganje sredstvima po računu samo putem tog platnog instrumenta, ali ta lica moraju biti adekvatno identifikovana od strane Banke, u skladu sa obavezama vezano za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

Karton deponovanih potpisa, odnosno drugi dokument kojim se određenom licu daje ovlašćenje za raspolaganje

#### **27.5. 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 other documents, if needed, and submit the prescribed/requested documentation.

The request for opening an account of a legal entity must be signed by legal representative or another person that, subject to an appropriate document or a decision issued by a competent body, is authorized to grant authorization for the disposal of the funds in the account and authenticated by the 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 and person authorized for a disposal of the funds, on the basis of submitted documentation requested by the Bank, pursuant to the legislation of the Republic of Serbia.

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.

#### **27.6. 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 of persons authorized to dispose of the funds or another document authorizing the specific person to dispose of the funds in that account, 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. The specimen signature card does not have to contain data for person who has the right to use e-banking and/or m-banking and to dispose of the funds through these payment instruments, that is granted by application form (request) signed by a legal representative or other authorized person. This person has to be identified by the Bank properly, all in accordance with its obligations related to a prevention of money laundering and financing of terrorism.

The specimen signature card or another document another document authorizing the specific person to dispose of the

sredstvima na računu može biti potpisan od strane zakonskog zastupnika tog pravnog lica ili drugog lica koje je odgovarajućim aktom ili odlukom nadležnog organa ovlašćeno za davanje ovlašćenja za raspolaganje sredstvima po računu tog pravnog lica, uključujući i punomoćje koje izdaje nadležni organ.

Pod drugim dokumentom kojim se određenom licu daje ovlašćenje za raspolaganje sredstvima na računu podrazumeva se pristupnica (zahtev Klijenta), specijalno punomoćje ili drugi dokument koji je prihvatljiv po oceni Banke, a kojim se nesumnjivo određeno lice ovlašćuje za raspolaganje sredstvima po računu jednokratno, na određeno vreme ili do opoziva.

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

Fizičko lice koje otvori račun kod Banke može ovlastiti jedno ili više drugih lica da raspoložu 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 računa sa ovim Opštim uslovima.

Lica koja vlasnik računa ovlasti da raspoložu 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 organa države u kojoj se izdaje i ne može biti starije od 6 (šest) meseci od dana overe.

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

#### **27.8. 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 ovlašćenja i punomoćja za upravljanje računom koje je to lice dalo.

Banka će dozvoliti raspolaganje sredstvima na takvom računu samo na osnovu pravnosnažne i izvršne odluke nadležnog suda ili drugog nadležnog organa, a u skladu sa važećim propisima.

#### **27.9. Opoziv i izmene ovlašćenja**

Ovlašćenja i deponovani potpisi lica ovlašćenih za raspolaganje 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 raspolaganje računom i poslovni odnos Klijenta sa Bankom, Klijent mora Banku bez odlaganja obavestiti pisanim putem o takvoj izmeni, i dostaviti odgovarajuću dokumentaciju kojom

funds in that account, has to be signed by a legal representative or another person that, subject to an appropriate document or a decision issued by a competent body, is authorized to grant authorization for the disposal of the funds in the account of this legal entity, including a power of attorney issued by a competent body.

Another document authorizing a specific person to dispose of the funds in the account means the application form (Client's request), special power of attorney or other document acceptable to the Bank, which undoubtedly authorizes that person to dispose of funds in the account one time only, or for a limited time or until its withdrawal.

#### **27.7. 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/the Client shall inform all persons authorized to use the funds from his account of these 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 authority in the country of its issuance and cannot be older than 6 (six) 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. This provision is applicable to previous item as well.

#### **27.8 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 competent authority, in accordance with relevant regulations.

#### **27.9. 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

se dokazuju navedeni podaci.

Predmetne izmene i dopune postaju pravno obavezujuće za Banku tek od momenta prispeća pisanog obaveštenja o njima u prostorije Banke (putem pošte ili neposrednom predajom u papirnoj formi, potpisano i overeno pečatom ako je primenljivo; odnosno u elektronskoj formi, potpisano kvalifikovanim elektronskim potpisom, sa e-mail adrese koja je prethodno evidentirana kod Banke kao kontakt e-mail adresa).

#### **27.10. Režim u slučaju posedovanja više računa i kompenzaciono ovlašćenje**

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

Banka je ovlašćena da u svakom momentu, u skladu sa važećim propisima, izvrši prebijanje bilo kog dospelog, a nenaplaćenog potraživanja Klijenta, 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 pisanoj 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 valuti su ti računi, u cilju potpunog namirenja potraživanja koja ima od Klijenta.

Ukoliko se za namirenje dinarskih iznosa koriste sredstva sa deviznih računa Klijenta, konverzija odgovarajućeg deviznog iznosa se vršiprimenom kupovnog kursa Banke, važećeg na dan zaduženja tog računa.

Ukoliko se za namirenje iznosa u stranoj valuti koriste sredstva sa dinarskih računa Klijenta, konverzija odgovarajućeg dinarskog iznosa se vrši primenom prodajnog kursa Banke, važećeg na dan zaduženja tog računa.

#### **27.11. 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.

#### **27.12. 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 važećim propisima.

Vanredni izvod se izdaje na zahtev Klijenta.

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

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 (by post or direct delivery in paper form, signed and sealed if applicable; or in electronic form, signed by a qualified electronic signature, sent from an e-mail that is address previously registered with the Bank as a contact e-mail address).

#### **27.10. 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.

The Bank is authorized to, at any time and pursuant to relevant regulations, set off any due outstanding receivables of 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.

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

If funds from the Client's dinar accounts are used to settle the amount in foreign currency, the corresponding dinar amount is converted using the Bank's selling rate, at the date of debiting that account.

#### **27.11. 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.

#### **27.12. 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.

## 28. Usklađivanje podataka u vezi s tekućim 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 u Republici Srbiji, 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 3 (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 preuzmu pravne i faktičke radnje neophodne za usklađivanje podataka u vezi sa svojim platnim računima sa ovom promenom - u roku od 3 (tri) dana od dana prijema rešenja o upisu te promene.

## 29. Jedinstveni registar računa

**29.1.** Banka vodi tekuće i druge račune klijenata i Narodnoj banci Srbije redovno dostavljaju 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, dok podaci za Klijente fizička lica – potrošače, nemaju karakter javnih podataka.

## 30. Platne kartice

**30.1.** Banka u svom poslovanju, na osnovu ugovora zaključenog sa Klijentom, izdaje i daje na korišćenje klijentima VISA i Dina debitne platne kartice i VISA kreditne platne kartice, koje omogućavaju raspolaganje sredstvima do iznosa raspoloživih sredstava na računu Klijenta, odnosno do odbrenog kreditnog limita, a sve u skladu sa limitima korišćenja. Platne kartice mogu biti osnovne i dodatne.

Platne kartice:

- su vlasništvo Banke, na čiji zahtev moraju biti vraćene,
- glase na ime Klijenta (osnovna kartica) ili korisnika dodatne kartice i nisu prenosive na drugo lice (za Klijente pravna lica, osnovna kartica se vezuje za pravno lice i ne izdaje se Klijentu, dok se izdaju dodatne kartice korisnicima, fizičkim licima koja su

## 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 3 (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 and objective actions necessary for the reconciliation of payment account data with this change – within 3 (three) days from the date of receipt of the decision on registration of such change.

## 29. Uniform account register

**29.1.** The Bank manages current 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 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. Payment cards

**30.1.** The Bank's business, based on contracts concluded with the Client, includes the issuance and provision of VISA and Dina debit payment cards and VISA credit payment card to the Client, allowing the use of funds up to the amount of funds available on the Client's account (or up to allowed credit limit) all in accordance with the usage limits. These cards may be primary or additional cards:

Payment cards:

- are the property of the Bank upon whose request they must be returned,
- contain the name of the Client (primary card) or the additional card user and may not be transferred to another person (for Clients – legal entities, a primary card is related to the specific legal entity and the Bank does not issue this card

prethodno imenovana od strane Klijenta u formi zahteva).

- se ne smeju ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja plaćanja.

### 30.2. Izdavanje platnih kartica

- Odluku o izdavanju kartice donosi Banka;
- Banka izdaje platne kartice fizičkim i pravnim licima na osnovu popunjenog Zahteva Klijenta (pristupnice), izuzev kada se radi o Dina debitnoj kartici za koju zahtev nije potreban, i ugovora o izdavanju platne kartice;
- 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, odnosno Tarifom naknada za usluge Banke.
- Banka je ovlašćena da naplatu predmetne naknade izvrši zaduženjem računa Klijenta, korisnika osnovne kartice.

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

Banka će Klijentu uz platnu karticu uručiti 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 zloupotrebe. 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 važećim propisima.

Klijent može u svakom trenutku izmeniti PIN na bankomatu.

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

### 30.5. Korišćenje kartice

- Platne kartice se mogu koristiti na svim mestima na kojima je istaknut njihov znak: Dina i VISA; Dina kartica može da se koristi samo u zemlji, dok VISA kartica može da se koristi u zemlji i u inostranstvu, za podizanje gotovine, plaćanje roba i usluga na fizičkim prodajnim mestima, kao i na prodajnim mestima putem interneta;
- Klijent je dužan da na zahtev prodavca roba i/ili usluga – „Akceptanta“ preda karticu kojoj je od strane Banke uskraćeno pravo korišćenja;

to the Client, while the Bank issues additional cards to natural persons as users appointed by the Client within a request form,

- can not be used for a pledge or as payment collateral.

### 30.2. Issuance of payment cards:

- The Bank shall make a decision on the issuance of the card;
- The Bank issues payment cards to natural persons and legal entities based on a Request (application form) fulfilled by the Client, except in case of Dina debit card for which such request is not required, and a contract on issuance of a payment 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 and the Bank's Tariffs.;
- The Bank is authorized to charge the fee in question by debiting the account of the Client using the primary card.

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

The Bank shall provide the Client with a payment 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 regulations.

The Client can change the PIN at ATM at any time.

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

### 30.5. Card use

- Payment cards can be used in all places containing their signage: Dina and VISA;
- The Dina card can be used in the country only, and VISA card can be used in the country and abroad for cash-out payments, payments of goods and services at physical points of sale, as well as payments transactions made at online 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;

- Klijent je dužan da prilikom plaćanja roba i/ili usluga Dina platnim karticama na akceptantskom mestu koje je opremljeno POS terminalom, lično unese svoj PIN. Klijent ne sme akceptantu niti bilo kom drugom licu saopštavati svoj PIN. Korišćenje ličnog identifikacionog broja (PIN-a) smatra se autorizacijom transakcije od strane Klijenta;
- Za izvršeno plaćanje, prodajno mesto izdaje kopiju slipa/računa. Unosom PIN-a Klijent potvrđuje da je iznos tačan i daje saglasnost da se za isti tereti njegov račun otvoren kod Banke. Za transakcije na online prodajnim mestima, podaci o izvršenoj transakciji evidentiraju se samo sistemski;
- Klijent platnom karticom može podizati gotovinu na šalterima banaka, pošta i bankomatima (ATM) gde je istaknuta nalepnica - sa logotipom Dina i VISA platne kartice, uz korišćenje PIN-a;
- VISA kartice koje izdaje Banka podržavaju beskontaktnu tehnologiju tako da Klijent sve transakcije plaćanja roba i/ili usluga na POS terminalima izvršava beskontaktno. Obaveza unosa PIN-a za beskontaktna plaćanja zavisi od visine transakcije koju definiše VISA;
- Za autentifikaciju plaćanja preko interneta Klijent koristi CVV kod koji se nalazi odštampan na poleđini platne kartice i koji Klijent mora držati u tajnosti;
- 
- Za plaćanja putem interneta VISA kartice Banka podržava 3D Secure autentifikaciju klijenta. Autentifikacija Klijenta se vrši slanjem SMS poruke sa OTP kodom na prijavljeni broj mobilnog telefona Klijenta. Dobijeni OTP kod Klijent unosi u formu na internet sajtu trgovca kojim se još jednom utvrđuje identitet Klijenta;
- Banka omogućava prilikom sredstava na račune Klijenta putem uplata na platne kartice u skladu sa operativnim pravilima kartičarskih sistema;
- Elektronski zapisi sa bankomata i POS terminala predstavljaju dokaz o izvršenoj transakciji.
- Klijent može da proverava stanje na računu na bankomatima (ATM) shodno odredbama zaključenog ugovora sa Bankom.
- When paying for goods and/or services via Dina payment cards at the Acceptor's place equipped with a POS terminal, the Client shall personally enter his PIN. The Client shall not reveal his PIN to the Acceptor or any other person. The use of a personal identification number (PIN) is considered the Client's authorization of the transaction;
- For the payment made, the point of sale shall issue a copy of the slip/bill. The Client confirms by PIN entering that the amount is correct and agrees that this amount can be charged from his account opened with the Bank. In case of transactions made at online points of sale, data on such transactions are recorded only in the system;
- The Client may use his payment card to withdraw cash at bank counters, post offices and ATMs containing stickers with Dina and VISA card logos, using his PIN;
- VISA cards issued by the Bank support contactless technology so that the Client performs all transactions of payment for goods and/or services at POS terminals contactless. The obligation to enter a PIN for contactless payments depends on the amount of the transaction defined by VISA;
- For authentication of online payments, the Client uses the CVV code printed on the back of the payment card, which the Client must keep confidential;
- the Bank supports 3D Secure client authentication for online payments with VISA cards. The Client authentication is performed by sending an SMS message with an OTP code to the Client's registered mobile phone number. The obtained OTP is entered by the Client into the form on the merchant's website, which once again establishes the Client's identity;
- The Bank enables the inflow of funds to the Client's accounts through payments to payment cards in accordance with the operational rules of card systems;
- 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.

**30.6. Limiti korišćenja** – ugovorom sa Klijentom ograničava se broj transakcija koje klijent može obaviti na dnevnom nivou ili u drugom dužem periodu, kao i limit do kojeg Klijent može plaćati ili podizati gotovinu sa računa kartice.

**30.7. 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 i/ili dodatne kartice u zemlji i u inostranstvu, za protekli period, kao i iznos i datum dospeća minimalne mesečne uplate, koja se određuje samo za kreditne kartice.

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

**30.6. Usage limits** – the contract concluded with the Client shall limit the number of transactions the Client may execute on a daily or in other longer period and the limit to which the Client may deposit or withdraw cash from the card account.

**30.7. 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, that is determined only for credit cards.

The Client shall declare whether the monthly statements shall be delivered to him in person at the Bank's counter, by mail at a specific address or via e-mail.



### 30.8. Plaćanje obaveza klijenta:

- Klijent ovlašćuje Banku da zadužuje njegov dinarski odnosno devizni račun za sva zaduženja nastala korišćenjem debitne kartice u zemlji i inostranstvu;
- Ukoliko Klijent nema dovoljno sredstava u dinarima za transakcije VISA debitnim karticama u zemlji Banka će zadužiti račune Klijenta po sledećem redosledu: u valuti EUR, RUB, CHF i USD, tako što će izvršiti konverziju navedenih valuta u dinare po kupovnom kursu Banke za devize na dan zaduženja računa;
- Ukoliko klijent nema dovoljno sredstava na deviznom računu u valuti EUR za transakcije VISA debitnim karticama u inostranstvu Banka će zadužiti račune Klijenta po sledećem redosledu: u valuti RUB, CHF, USD i RSD, tako što će izvršiti konverziju navedenih valuta u EUR po prodajnom kursu Banke za devize na dan zaduženja računa;
- Klijent ovlašćuje Banku da zadužuje račun kreditne kartice u dinarima za sve transakcije nastale korišćenjem kreditne kartice u zemlji i inostranstvu tako što vrši konverziju valute EUR u dinare po prodajnom kursu Banke za devize na dan zaduženja računa;
- Klijent je u momentu potpisivanja Zahteva obavešten i upoznat o vrstama i visini naknada, koje se naplaćuju direktnim zaduživanjem 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 platne kartice.

Zaduženja nastala korišćenjem VISA kartice u stranoj valuti (osim EUR), konvertuju se u settlement valutu (EUR) po kursu kartične asocijacije, koji je javno dostupan i objavljen na VISA internet prezentaciji: <https://www.visa.co.uk/about-visa/visa-in-europe/fees-and-interchange.html#2>.

### 30.9. Reklamacije i oštećena, ukradena ili izgubljena kartica

Klijent je dužan da odmah prijavi gubitak/kradju/zloupotrebu kartice neposredno u poslovnim prostorijama Banke ili na broj telefona 011/ 395 22 55 uz navođenje broja kartice i eventualno drugih podataka za identifikaciju na zahtev Banke, a sve kako bi Banka identifikovala Klijenta i onemogućila daljekorišćenje kartice. Najkasnije u roku od 2 (dva) 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 prijavi Banci svaku neodobrenu transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice ili podataka sa kartice.

### 30.8. Settlement of the Client's liabilities:

- The Client authorizes the Bank to debit his RSD or FX account for all debts incurred from using a debit card in the country and abroad;
- If the Client does not have enough funds in dinars for VISA debit card transactions in the country, the Bank will debit the Client's accounts in the following order: in the currency of EUR, RUB, CHF and USD, by converting the mentioned currencies into dinars at the Bank's purchase rate for foreign exchange at day of debiting the account;
- If the Client does not have enough funds in the foreign currency account in EUR for VISA debit card transactions abroad, the Bank will debit the Client's accounts in the following order: in RUB, CHF, USD and RSD, by converting the mentioned currencies into EUR at the selling rate Banks for foreign currency on the day the account is debited;
- The Client authorizes the Bank to debit the credit card account in dinars for all transactions resulting from the use of the credit card in the country and abroad by converting the currency EUR into dinars at the Bank's selling rate for foreign exchange on the day the account is debited;
- 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 payment card.

Debts incurred by using a VISA card in a foreign currency (except EUR) are converted into the settlement currency (EUR) at the exchange rate of the card association, which is publicly available and published on the VISA website: <https://www.visa.co.uk/about-visa/visa-in-europe/fees-and-interchange.html#2>.

### 30.9. Complaints and damaged, stolen or lost cards

The Client shall immediately report the loss/theft/misuse of his card to the Bank in personal at the Bank's business premises or by calling the number 011/395 22 55, stating the card number and some other data request by the Bank regarding the proper identification of the Client, in order to enable the Bank to prevent its further use. At the latest within 2 (two) 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, any unapproved transaction executed by unauthorized use of the card or card data.

Odredbe 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, kao i rokovi za obavezno obaveštavanje Banke od strane Klijenta.

**30.10. 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.

### **30.11. Obaveštenja**

Međusobna komunikacija Banke i Klijenta će se odvijati prema odredbama Opštih uslova poslovanja API Bank a.d. Beograd – opšte odredbe kojima su utvrđeni načini komunikacije. Klijent može u svom zahtevu da opredeli preferirani način komunikacije sa Bankom.

Klijent izjavljuje i prihvata da Banka može da mu dostavlja izvode, obaveštenja (osim obaveštenja koja se po osnovu važećih propisa dostavljaju u pisanoj papirnoj formi), potrebne informacije i podatke o kartici na bilo kom 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 nadodatnu karticu, slaće se Klijentu osnovne kartice.

Klijent ima pravo na jedan primerak ugovora o izdavanju debitne platne kartice u pisanoj obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostave kopija ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, koje su utvrđene kao obavezni elementi ugovora, a informacije koje se dostavljaju u predugovornoj fazi, moraju biti dostavljene 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.

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

The provisions of the General Terms and Conditions 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, as well as provisions regarding deadlines for the Client obligatory notice for the Bank.

**30.10. 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.

### **30.11. Notifications**

Mutual communication between the Bank and the Client shall be conducted in accordance with the General Terms and Conditions of API Bank a.d. Beograd – General provisions regulating manners of communications. The Client may choose the preferred manner of communication within his 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 regulations), necessary information and card data on another permanent data carrier and 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. Information submitted at the pre-contractual stage has to be submitted 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 various payment service providers and assess whether such terms and services correspond to his needs.

**30.12.** 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.

### 31. Elektronsko bankarstvo

Klijent može sa Bankom ugovoriti uslugu elektronskog bankarstva, koja predstavlja skup servisa Banke koji omogućavaju Klijentu uvid u stanje i promet po računima i drugim proizvodima Banke, menjačke poslove, iniciranje platnih transakcija, kao i druge vrste usluga prema dostupim funkcionalnostima i projektnom rešenju Banke.

Korisničko uputstvo dostupno je Klijentu na internet prezentaciji Banke kao i u štampanoj formi u filijalama Banke.

Ugovaranjem ove usluge, Klijent prihvata ponuđeni obim i sadržaj servisa, prihvata korisničko uputstvo i obavezuje se da postupa u skladu sa odredbama korisničkog uputstva.

Banka može, u skladu sa tehničkim mogućnostima i razvojem, da menja postojeće i uvodi nove funkcionalnosti u okviru usluga elektronskog bankarstva, kao i da ih unapređuje pri čemu će o ovim izmenama i novinama obavestiti Klijenta putem distributivnih kanala, objavljivanjem na internet prezentaciji Banke ili na drugi pogodan način.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada Klijent ne može da koristi servise u okviru usluga elektronskog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima ili drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke.

### 31. Electronic banking

The Client may agree the electronic banking service with the Bank, which is a set of the Bank's services that enable the Client to view the status and turnover of accounts and other Bank products, exchange transactions, initiate payment transactions, as well as other types of services according to the available functionalities and the Bank's project solution.

The user manual is available to the Client on the Bank's website as well as in printed form in the Bank's branches.

By agreeing this service, the Client accepts the offered scope and content of the service, accepts the user manual and undertakes to act in accordance with the provisions of the user manual.

The Bank may, in accordance with technical capabilities and development, change the existing and introduce new functionalities within the electronic banking services, as well as improve them, whereby it will inform the Client about these changes and news through distribution channels, by publishing them on the Bank's website or on another convenient way.

The Bank is not responsible in the event that the Client cannot use the services within the electronic banking services due to interference in telecommunication channels or other circumstances beyond the Bank's control.

### 32. Jednokratne platne transakcije

**32.1.** 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 jednokratnu platnu transakciju ako je Klijent dao saglasnost za njeno izvršenje i to :

- Dostavljanjem Banci ispravno popunjenog 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 popunjen - 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 prepreke za izvršenje u skladu sa važećim propisima.

**32.2.** Kada 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

### 32. One-off payment transactions

**32.1.** 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 properly fulfilled payment order 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 Tariffs;
- 3) if there are no obstacles for the execution according to regulations.

**32.2.** 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

dostavljeni, odnosno predloženi u propisanom obliku.

order if such documents or data are delivered or presented in the prescribed form.

**32.3.** 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 pružalac platnih usluga koristi za platnu transakciju.

**32.3.** 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.

### 33. Posebna pravila vezana za instant plaćanja

### 33. Special rules related to instant payments

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

**33.1.** 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.

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

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

- da Klijenti ispunjavaju tehničke preduslove za korišćenje mBanking i eBanking aplikacija;
- 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;

- that the Clients meet the technical prerequisites 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;

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

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.

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

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

**33.4.** 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 (deset) ili oko 10 (deset) sekundi računajući od trenutka izdavanja IPS naloga za plaćanje.

**33.4.** 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 (ten) or to approximately 10 (ten) seconds counting from the moment of issuing the IPS payment order.

### 34. Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga

### 34. Time schedule for receipt and execution of payment orders

**34.1.** Terminski plan prijema i izvršenja platnih naloga za transakcije u domaćoj valuti (RSD) i za međunarodne platne transakcije utvrđuje Izvršni odbor Banke.

**34.1.** 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.

**34.2.** Terminski plan iz tačke 34.1. je objavljen na vidnom mestu u

**34.2.** Time schedule from item 34.1. is published in a prominent

poslovnim prostorijama Banke u kojima ona nudi platne usluge, kao i na internet prezentaciji Banke: [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs).

**34.3.** Terminski plan je sastavni deo Okvirnog ugovora, te se u slučaju izmene Terminskog plana postupa prema odredbama ovih Opštih uslova kojima se uređuje izmena i dopuna Okvirnog ugovora.

### 35. Tajnost podataka o platnim uslugama

**35.1.** 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.

**35.2.** 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.

**35.3.** 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.

**35.4.** Izuzetno, obveznik čuvanja poslovne tajne može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke koji se smatraju poslovnom tajnom, odnosno omogućiti pristup tim podacima:

- 1) ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pisani pristanak;
- 2) ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad Bankom;
- 3) na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- 4) 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;
- 5) za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
- 6) u vezi sa imovinskim postupkom, na osnovu zahteva staraoca imovine ili konzularnih predstavništava stranih država, posle podnošenja pisanih dokumenata kojima se dokazuje opravdani interes tih lica;
- 7) u vezi s postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Klijenta, na osnovu zahteva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;
- 8) u drugim slučajevima propisanim zakonom.

**35.5.** Banka ima pravo da podatke do kojih je došla prilikom vršenja platnih usluga saopšti, odnosno dostavi javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja - isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom.

place within Bank's business premises where it offers its payment services and on its website: [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs).

**34.3.** Time Schedule is an integral part of the framework contract and in case of its amendments provisions of General Terms and Conditions regulating changes and amendments of the framework contract shall be applied.

### 35. Confidentiality of payment service data

**35.1.** 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.

**35.2.** 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.

**35.3.** 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.

**35.4.** 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:

- 1) if the person to whom these data are related has previously given written consent;
- 2) if required by an authority supervising the Bank for the purpose of such supervision;
- 3) pursuant to a decision or request of a competent court;
- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) in relation with the enforcement or security proceedings over the Client's property, upon the request of the court, enforcement agent or other competent authority in such proceedings;
- 8) in other cases stipulated by law.

**35.5.** The Bank is entitled to communicate and/or submit to the 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.

**35.6.** Lica kojima su predmetni podaci učinjeni dostupnim u skladu sa zakonom te podatke mogu koristiti isključivo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu ih dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima, osim u slučajevima utvrđenim zakonom. Isto pravilovaži i za lica koja su zaposlena ili angažovana, odnosno kojasu bila zaposlena ili angažovana kod lica kojima su podaci učinjeni dostupnim, kao i za druga lica kojima su zbog prirode njihovog posla ti podaci učinjeni dostupnim.

### **36. Objavlivanje, izmena i stupanje na snagu Opštih uslova pružanja platnih usluga**

**36.1.** Banka je dužna da Opšte uslove objavi na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi platne usluge i na internet prezentaciji [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs) i to najkasnije 2 (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 njihovu primenu u vezi sa određenom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi Opšte uslove bez odlaganja.

**36.2.** Banka je dužna da izmene i dopune Opštih uslova objavi na vidnom mestu u svojim poslovnim prostorijama u kojima nudi platne usluge i na internet prezentaciji [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs), i to najkasnije 2 (dva) meseca pre početka njihove primene, odnosno 15 (petnaest) dana pre početka njihove primene ukoliko se izmene i dopune Opštih uslova odnose na Klijente pravna lica, da obezbedi da se Klijent upozna sa ovim izmenama i dopunama na srpskom jeziku, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu izmena i dopuna u vezi sa određenom platnom uslugom, kao i da ih u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi u napred navedenim rokovima, sa naznačenim datumom primene. U slučaju da Klijent blagovremeno ne istakne prigovor na izmene i dopune Opštih uslova smatraće se da se sa njima saglasio.

**36.3.** Na proces izmene i dopune Opštih uslova primenjuju se odredbe tačke 8. Opštih uslova kojima je utvrđen način izmene i dopune Okvirnog ugovora.

**36.4.** Izmene i dopune Opštih uslova stupaju na snagu prvog narednog dana po isteku 2 (dva) meseca, odnosno 15 (petnaest) dana ukoliko se izmene i dopune Opštih uslova odnose na klijente pravna lica, računajući od dana njihovog objavljivanja na način iz tačke i 36.2.

**36.5.** 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.

**35.6.** 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.

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

**36.1.** The Bank shall publish its General Terms and Conditions in a prominent place within its business premises where it offers its payment services and on the website [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs) not later than 2 (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 its application in relation to a particular service, and to, upon his request, submit it without delay in writing or on another permanent data carrier.

**36.2.** The Bank is obliged to publish the amendments to the General Terms and Conditions in a prominent place within its business premises where it offers its payment services and on the website [www.apibank.rs](http://www.apibank.rs) not later than 2 (two) months prior to the commencement of their implementation, i.e. 15 (fifteen) days prior to the commencement of their implementation if amendments are related to the Clients – legal entities, to 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 payment service, and to, submit those amendments without delay in writing or on another permanent data carrier within above mentioned deadlines, indicating the date of application. 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.

**36.3.** The provisions of item 8 of the General Terms and Conditions that regulates amendments of framework contract shall be applied on the process of amending these General terms and Conditions.

**36.4.** The amendments of General Terms and Conditions are entering into the force on the first day after expiration of 2 (two) months, i.e. 15 (fifteen) days if the amendments of General Terms and Conditions are related to the Clients – legal entities, from the day of their publishing in a way determined in item 36.2.

**36.5.** If any condition or provision hereof becomes invalid or unenforceable, this will not be relevant to the validity of other conditions and provisions.

### **37. Primena Opštih uslova pružanja platnih usluga**

**37.1.** Opšti uslovi predstavljaju sastavni deo Okvirnih ugovora koje Klijenti zaključuju sa Bankom, a svojim potpisom na pojedinačnom ugovoru ili na drugi odgovarajući način ako konkretan oblik poslovne saradnje ne predviđa zaključivanje pojedinačnog ugovora, Klijenti potvrđuju da su upoznati sa njihovim sadržajem i da prihvataju njihovu primenu na njihov poslovni odnos sa Bankom.

### **38. Odstupanje od utvrđenih Opštih uslova pružanja platnih usluga**

**38.1.** Banka sa Klijentima pravnim licima ugovorom o platnim uslugama isključuje odnosno ograničava primenu odredaba Zakona o platnim uslugama za koje je propisana mogućnost isključenja, odnosno ograničenja primene za ovu kategoriju Klijenata.

**38.2.** 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.

### **39. Rešavanje sporova, merodavno pravo i organ nadležan za kontrolu Banke**

**39.1.** Sva sporna pitanja koja eventualno nastanu iz poslovnog odnosa Banka i Klijent će rešiti sporazumno a ako to nije moguće, spor će se rešavati pred stvarno nadležnim sudom u Beogradu i uz primenu prava Republike Srbije ukoliko nije drugačije ugovoreno ili propisano zakonom.

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

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

### **40. Završne odredbe**

**40.1.** Stupanjem na snagu ovih Opštih 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 (Br. UO-537/2020 od 10.11.2020. godine).

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

**37.1.** The General Terms and Conditions are an integral part of the framework 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.

### **38. Deviation from established General terms and conditions for the provision of payment services**

**38.1. In cases of Clients – legal entities,** the Bank shall exclude or limit the application of provisions of the Law on payment services for which there is prescribed possibility of exclusion or limitation for this clients' category.

**38.2. 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.

### **39. Settlement of disputes, applicable law and authority in charge of controlling the Bank**

**39.1.** Any disputed issues that may arise from their business relationship shall be settled amicably between the Bank and the Client, and if this is not possible, the dispute shall be settled before a competent court in Belgrade, by applying the law of the Republic of Serbia, unless otherwise stipulated or prescribed by law.

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

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

### **40. Closing provision**

**40.1.** Upon entry into force of these General Terms and Conditions for Providing Payment Services of API Bank a.d. Beograd, the General Terms and Conditions for the Provision of Payment Services of API Bank a.d. Beograd shall cease to be valid and applicable (No. UO-537/2020 as of 10<sup>th</sup> November 2020).