

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE A.D.  
BEOGRAD  
ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PRAVNIM LICIMA****1. UVODNE ODREDBE I DEFINICIJE POJMOVA**

Ovim Opštim uslovima poslovanja za pružanje platnih usluga pravnim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) Raiffeisen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uređuje otvaranje i vođenje računa, obavljanje platnih usluga, kao i prava i obaveze Banke i klijenata pravnih lica u poslovanju sa računima.

Opšti uslovi poslovanja i Tarifa naknada banke za usluge platnog prometa pravnim licima (dalje: Tarifa) predstavljaju sastavne delove ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i dostupni su klijentima u mreži ekspozitura Banke, kao i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

Banka posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije G. br. 318 od 09.03.2001. godine.

Osnovni podaci o Banci pružaocu usluga su:

Poslovno ime – Raiffeisen banka a.d. Beograd  
Sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd – Novi Beograd

Matični broj – 17335600  
Poreski broj – 1000000299  
Broj računa – 908-26501-15 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije)

Swift adresa – RZBSRSGXXX

Internet stranica banke: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)

Kontakt podaci:

imejl: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs)  
telefon: +381 11 3202 100

Superviziju i nadzor poslovanja banaka obavlja Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd, u skladu sa propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

Pojedini pojmovi upotrebljeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

**Klijent** - pravno lice koje ima otvoren tekući račun kod Banke;

**Tekući račun ili Račun** - račun pravnog lica otvoren kod Banke koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija;

**Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa** - ugovor kojim se Banka obavezuje da će klijentu otvoriti i voditi tekući račun i pružiti određene platne usluge, a klijent se obavezuje da za to Banci plati naknadu prema **uručenoj** Tarifi;

**Platni nalog ili nalog za plaćanje** - instrukcija koju klijent podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;

**Platna transakcija** - uplata, isplata ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja;

**Platni instrument** - personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između klijenta i Banke, koje klijent primenjuje za iniciranje naloga za plaćanje i/ili pristup stanju i prometu po računu

**GENERAL OPERATING TERMS OF RAIFFEISEN  
BANKA A.D. BEOGRAD FOR PAYMENT SERVICES  
FOR LEGAL ENTITIES****1. INTRODUCTORY PROVISIONS AND DEFINITIONS**

These General Operating Terms for Corporate Payment Services (hereinafter: "General Operating Terms") of Raiffeisen banka a.d. Beograd (hereinafter: the Bank) governs opening and maintaining accounts, conducting payment services as well as the rights and duties of the Bank and legal entities in account transactions.

General Operating Terms and the Bank's Tariff of Fees and Commission for Corporate Payment Services (hereinafter: the Tariff) make integral parts of the Contract on Opening and Maintaining Current Account and are available to clients in the Bank's branch network, as well as on the webpage of the Bank: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

The Bank operates in accordance with the approval of the National Bank of Serbia G. no. 318 of 9 March 2001.

The main data on the Bank providing services:

Business name – Raiffeisen banka a.d. Beograd  
Head office – Djordja Stanojevic 16, 11070 Beograd – Novi Beograd

Company Registration Number – 17335600  
Taxpayer Identification Number – 1000000299  
Account No. – 908-26501-15 (account held with the National Bank of Serbia)

Swift address – RZBSRSGXXX

Webpage: [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs)

Contact details:

e-mail: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs)  
telephone: +381 11 3202 100

Supervision of banks' operations is conducted by the National Bank of Serbia, Kralja Petra 12, 11000 Beograd, in compliance with the legal regulations governing business operations of banks.

Certain terms used in the General Operating Terms shall have the following meanings:

**Client** - a legal entity that has a current account opened with the Bank;

**Current account or Account** – an account of the legal entity opened with the Bank that is used for conducting payment transactions;

**Contract on opening and maintaining current account** – contract under which the Bank undertakes to open and maintain a current account to the client and provide specific payment services, whereas the client undertakes to pay to the Bank fee according to the received Tariff;

**Payment order** – order submitted by the client to the Bank, requesting execution of a payment transaction;

**Payment transaction** – deposits, credits, debit, withdrawal or transfer of money initiated by payer or payee;

**Payment instrument** – personalized method and/or predefined set of actions agreed between the clients and the Bank, used by the client for initiating a payment order and/or access to the

otvorenom u Banci ( na primer platna kartica, elektronski sertifikat, LIB, PIN i i slično);

**Domaća platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Republike Srbije;

**Međunarodna platna transakcija** - platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Republike Srbije a drugi na teritoriji druge države. Transakcije u dinarima između nerezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama.

## 2. OTVARANJE I IZMENE PO RAČUNU

Banka i klijent ugovorni odnos zasnivaju zaključenjem ugovora o otvaranju računa u pisanoj formi. Ugovor se zasniva na neodređeno vreme.

Na osnovu zaključenog ugovora sa klijentom, Banka - otvara tekuće račune koji se koriste za izvršenje platnih transakcija.

Banka klijentu otvara i tekući račun na osnovu zakona i podzakonskih akata, za koje klijent dostavlja izvod iz propisa i/ili akt u kome je utvrđen osnov za otvaranje takvog tekućeg računa kao i namena korišćenja sredstava sa tekućeg računa.

Banka sa klijentom može zaključiti ugovor o otvaranju i vođenju računa, na osnovu sledećih dokumenata koje dostavlja klijent:

- Zahtev za otvaranje računa pravnog lica (na obrascu Banke);
- Dokumenta o registraciji pravnog lica (Izvod iz nadležnog registra);
- Overeni potpisi ovlašćenih lica za zastupanje - OP obrazac, overa potpisa od strane nadležnog organa nije potrebna ukoliko je lice ovlašćeno za zastupanje prisutno pri podnošenju zahteva za otvaranje računa
- Potvrda o poreskom identifikacionom broju-PIB (ukoliko PIB nije iskazan na rešenju nadležnog registra);
- Karton deponovanih potpisa (na obrascu Banke);
- Obaveštenje o razvrstavanju Zavoda za statistiku (za domaća pravna lica koja nisu registrovana kod Agencije za privredne registre);
- Lični identifikacioni dokument (lična karta, pasoš ili druga odgovarajuća isprava) na osnovu kojeg se sprovodi postupak identifikacije fizičkih lica povezanih sa poslovanjem po računu;
- Podaci i dokumenta na osnovu kojih se mogu utvrditi stvarni vlasnici klijenta u smislu propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca.

Banka ima pravo da zatraži i druga dokumenta u trenutku otvaranja računa ili naknadno, u skladu za važećim propisima ili potrebama Banke.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije otvaranje računa pravnog lica. U tom slučaju Banka će vratiti originalna dokumenta klijentu, a ima pravo da zadrži kopije svih dostavljenih dokumenata.

balance and transactions in the account opened with the Bank (e.g. payment card, electronic certificate, LIB, PIN, etc.);

**Domestic payment transaction** – payment transaction that involves the payer’s provider of payment services and/or payee’s provider of payment services that provide payment services on the territory of the Republic of Serbia;

**International payment transaction** – payment transaction where one of the payment service providers provides payment services on the territory of the Republic of Serbia and the other provides payment services on the territory of another country. Transactions in dinars between residents and non-residents, as well as transactions in dinars between non-residents are considered as international payment transactions.

## 2. OPENING AND CHANGES IN THE ACCOUNT

The Bank and the client base their contractual relationship by concluding an account opening contract in writing. The contract is concluded for an indefinite time period.

Based on the concluded contract with the client, the Bank opens current accounts which are used for execution of payment transactions.

The Bank also opens a current account to the client in accordance with the law and by-laws for which the client provides an extract from the regulations and/or act in which the legal ground for opening such current account is defined, as well as purpose of the use of current account funds.

The Bank may conclude with the client a contract on opening and maintaining account, based on the following documents to be submitted by the client:

- Request for opening an account submitted by a legal entity (on the Bank form);
- Documents on registration of the legal entity (except from the competent register);
- Certified signatures of the authorised representatives - OP form, signature verification by the responsible institution is not necessary in the case when the person authorised for representing the company is present when account opening documents is submitted.
- Certificate on taxpayer identification number (if TIN is not specified in the decision of the competent register);
- Authenticated specimen signatures (on the Bank form);
- Information on classification by the Statistical Office (for domestic legal entities not registered with the Business Registers Agency);
- Personal identification document (ID card, passport or other appropriate document) based on which private individuals are identified in connection with account transactions;
- Data and documents based on which actual owners of the client can be identified, according to the regulations governing prevention of money laundering.

The Bank may also request other documents when opening an account or subsequently, in accordance with the applicable regulations or needs of the Bank.

The Bank reserves the right to reject, without special explanation, opening of the account of a legal entity. In that case, the Bank shall return original documents delivered to the Bank, whereas it may keep the copies of all submitted documents.

The client is liable for the accuracy and completeness of all data specified in the Request for opening an account. The Client is obliged to compensate the Bank for any loss or cost arising from untrue or incomplete data delivered by the Client.

Klijent snosi odgovornost za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtevu za otvaranje računa. Klijent je dužan da nadoknadi Banci svaki gubitak ili trošak koji proizilazi iz neistinitih ili nepotpunih podataka dostavljenih od strane klijenta.

Banka otvara i vodi račune pravnih lica u domicilnoj valuti (dinarima) i stranoj valuti sa kursne liste Banke. Banka može otvoriti devizni račun samo u vrstama valuta kojima se trguje na deviznom tržištu u devizama, u skladu sa propisom kojim se utvrđuju vrste deviza i efektivnog stranog novca koje se kupuju i prodaju na deviznom tržištu. Klijentima koji od banke kupuju devize ili efektivu, Banka otvara poseban devizni račun za kupovinu deviza i obavljanje platnih transakcija.

U skladu sa propisima Republike Srbije, Banka podatke o otvorenim računima dostavlja u Jedinstveni registar imaoaca računa, koji se vodi kod Narodne banke Srbije.

Klijent je u obavezi da o svakoj promeni podataka, navedenih u dokumentima koja su priložena prilikom otvaranja računa ili naknadno, pisanim putem obavesti Banku odmah, a najkasnije u roku od 3 dana od dana prijema rešenja o upisu promene u nadležni registar kao i da dostavi odgovarajuća dokumenta Banci. Izmene podataka klijenta koje se registruju kod Agencije za privredne registre, Banka sprovodi u svojoj evidenciji na osnovu informacija dobijenih od Agencije.

Ukoliko klijent ne dostavi blagovremeno potrebna dokumenta u vezi sa promenama, Banka će obustaviti ili ograničiti raspolaganje sredstvima sa računa, do dostavljanja potrebne dokumentacije.

Promene podataka koje se vrše na zahtev klijenta, Banka će izvršiti na dan prijema takvog zahteva, ili najkasnije sledećeg radnog dana.

Banka u skladu sa zakonom vrši prikupljanje i obrađivanje podataka do kojih je došla u toku poslovanja, a odnose se na klijenta, uključujući podatke o ličnosti zastupnika ili ovlašćenih lica radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

### 3. VOĐENJE TEKUĆIH RAČUNA I OVLAŠĆENJA ZA RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU

Vođenje tekućeg računa, obuhvata sledeće platne usluge koje klijent može koristiti:

- a) Isplatu i uplatu gotovog novca; radi uplate pazara u gotovom novcu, klijent kod Banke može da koristiti samouslužni višenamenski uređaj. Lice ovlašćeno za uplatu pazara, bez upotrebe platne kartice Banke, može da izvrši uplatu pazara na višenamenskom uređaju na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za pravna lica i preduzetnike za korišćenje višenamenskih uređaja koje je dostupno u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs). Uplatu pazara u na višenamenskom uređaju može izvršiti u maksimalnom dnevnom iznosu od RSD 150.000 po jednom platnom računu i u okviru maksimalnog broja od 90 papirnih novčanica po jednoj transakciji (uplati), pri čemu nije moguća uplata papirnih novčanica manjih apoen od 500 dinara, kao ni kovanica. Uplatu pazara u gotovom novcu klijent na dinarskom višenamenskom uređaju može izvršiti u maksimalnom dnevnom iznosu od RSD 3.500.000 po jednom platnom računu i maksimalnom iznosu po transakciji u iznosu od RSD 600.000 i u okviru maksimalnog broja od 295 papirnih novčanica po jednoj transakciji u ukupno tri ponavljanja, pri čemu nije moguća uplata papirnih novčanica od RSD 10, RSD 20 i RSD 50 i kovanica.
- b) Usluge prenosa novčanih sredstava sa računa, odnosno na račun i to:

The Bank opens and maintains accounts of legal entities in the domicile currency (dinars) and foreign currencies from the Bank's exchange rate list. The Bank can open foreign currency account in the currencies that are tradable on the foreign currency market, in accordance with the Law describing the cash and cashless currency that are buying or selling on the market. Client that is buying foreign currency or foreign currency cash, the Bank is opening separate account for buying foreign currency and making payment operations.

According to the regulations of the Republic of Serbia, the Bank sends data on the opened accounts to the Unique Register of Account Owners maintained with the National Bank of Serbia.

The client is obliged to notify the Bank immediately, in writing, of any change of data given in the documents submitted for the opening of the account or subsequently, but not later than 3 days from respective change, as well as to deliver appropriate documents to the Bank. The Bank conducts changes of the client data registered with the Business Registers Agency in its records based on information obtained from the Agency.

If the Client does not timely deliver the required documents concerning the changes, the Bank shall suspend or limit disposal of the funds from the account until the required documentation is delivered.

The Bank shall make changes of data made upon request of the Client on the date of receipt of such request or on the following business day at the latest.

According to the law, the Bank collects, and processes client-related information obtained during the operations, including data on the representative or authorised persons in order to protect, examine or detect frauds or abuse in connection with payment services.

### 3. MAINTAINING CURRENT ACCOUNTS AND AUTHORISATIONS FOR FUNDS DISPOSAL IN THE ACCOUNT

Maintaining the current account includes the following payment services that may be used by the Client:

a) Cash deposit and withdrawal; in order to make daily cash deposit, client can use smart ATM device. Person authorized to make daily cash deposit without using the business card, can make daily cash deposit under terms and conditions defined for the smart ATM device for legal entities and entrepreneurs, available in the every Bank branch and bank web site [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs). Daily cash deposit can be done on the smart ATM device in the maximum amount of RSD 150.000 per one account and maximum number of banknotes - 90pcs per one transaction (deposit), when deposit of banknotes with the denomination smaller than RSD 500 is not possible, as well as deposit of coins. Daily cash deposit, client can do on multipurpose RSD smart ATM device in the maximum daily amount of RSD 3.500.000 per account and maximum amount per transaction of RSD 600.000 and within maximum number of 295 paper based banknotes per one transaction and 3 repeats, while it is not possible to use the following: banknotes RSD 10, RSD 20 and RSD 50 and coins.

b) Services of funds transfer from and to account, such as follows:  
 - Through transfer of cash funds to other accounts;  
 - Through transfer of cash funds in favour of the Client's account;  
 - By using payments cards (whereby rights and obligations of the Bank and the client with regards to business debit card/business

- prenosom novčanih sredstava na teret računa klijenta u korist drugih računa ;
- prenosom novčanih sredstava u korist računa klijenta;
- korišćenjem platne kartice (na platne transakcije nastale korišćenjem business debitne kartice/business kreditne kartice, naknade i troškove u vezi za korišćenjem kartice, rok i način dostavljanja izvoda o izvršenim transakcijama, način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije, prijem platnog naloga i rok za izvršenje platne transakcije, odgovornost Banke i klijenta u vezi sa izvršenjem platnih transakcija i povraćaj iznosa transakcije, zaštitu kartice i drugo, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business debitnih kartica klijentima pravnim licima, odnosno Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima pravnim licima. Sa navedenim opštim uslovima Klijent se može upoznati u ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke).

Banka će izvršavati platne transakcije u okviru raspoloživog stanja tekućeg računa. Klijent je u obavezi da vodi evidenciju poslovanja po tekućem računu kod Banke i da na istom ima dovoljno raspoloživih sredstava za realizaciju ispostavljenih naloga za plaćanje.

Pod raspoloživim sredstvima na tekućem računu podrazumeva se stanje sredstava na tekućem računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priliv i umanjeno za dnevni odliv sredstava.

Sredstvima na tekućem računu mogu raspolagati samo ovlašćena lica. Ovlašćenja za raspolaganje sredstvima daje, menja ili opoziva isključivo zakonski zastupnik klijenta u pisanom obliku, i to na kartonu deponovanih potpisa Banke za papirne naloge, odnosno odgovarajućim pismenih zahtevom za korisnike elektronskog i mobilnog bankarstva. Ovlašćena lica i pojedinačna ovlašćenja za elektronsko i mobilno bankarstvo mogu da se razlikuju od ovlašćenja navedenih na kartonu deponovanih potpisa koji se primenjuje za platne naloge dostavljene u papirnom obliku.

Klijent određuje ovlašćena lica za raspolaganje sredstvima na računu i blagovremeno izveštava Banku o svim izmenama u vezi sa istim. Raspolaganje sredstvima na računu od strane ovlašćenog lica je slobodno u okviru raspoloživog stanja na tekućem računu i u skladu sa eventualnim ograničenjima po pojedinačnoj transakciji, kako je navedeno u kartonu deponovanih potpisa, odnosno odgovarajućem zahtevu za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva. Za sve propuste i radnje ovlašćenih lica odgovoran je Klijent.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju štete koja nastupi usled propusta klijenta da Banci dostavi blagovremenu informaciju o ukidanju, izmenama i ograničenjima u vezi ovlašćenja po računu.

Smatra se da je klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ako je pre izvršenja ispunjen jedan od sledećih uslova:

- dostavljeni platni nalog u papirnoj formi je potpisan od strane ovlašćenih lica za raspolaganje sredstvima sa računa klijenta u skladu sa kartonom deponovanih potpisa. Ukoliko Klijent koristi pečat, Banka prihvata platne naloge overene pečatom koji je deponovan na Kartonu deponovanih potpisa bez obzira na iskazanu numeraciju na pečatu, osim ako je klijent izričito naznačio na kartonu deponovanih potpisa da se numeracija smatra bitnim elementom pečata;

credit card, fees and charges related to the usage of business cards, terms and conditions for account statements, receiving of payment order and time frame for its execution, responsibility of the Bank and the clients regarding payment transaction and refund, protection of the cards, etc. are regulated with General Terms of Raiffeisen banka a.d. in relation to business credit and debit cards for legal entities. Mentioned Terms and Conditions can be found in the Banks branches or at the Banks website)

The Bank shall effect payment transactions within the available balance in the current account; the Client is obliged to maintain records on the transactions on the account with the Bank and to have sufficient funds for the execution of the issued payment orders.

Available funds in the current account shall mean the balance on the current account on the previous day, increased by daily inflow and reduced by daily outflow of funds.

Only authorised persons may dispose with the funds on the current account. Authorisations for disposal of funds may be given, changed or revoked exclusively by the legal representative of the Client in writing, on the Bank's authenticated specimen of the signatures for paper orders and/or appropriate written request for users of electronic and mobile banking. Authorised persons and individual authorisations for electronic and mobile banking may be different from the authorisations specified in the authenticated specimen signatures used for payment orders submitted in paper form.

The client designates the authorised persons for disposal of funds from the account and timely reports to the Bank on all respective changes. Disposal of funds by the authorised person is free within the available balance on the current account and in accordance with eventual limits per individual transaction, as specified in the authenticated specimen signature and/or appropriate written request for users of electronic and mobile banking. The Client is liable for any errors and actions made by the authorised persons. The Bank shall not be liable in case of any damage incurred due to the client's failure to inform the Bank in timely manner of revocation, changes and limits of authorisations for current account disposal.

It is considered that the Client has issued an approval for execution of a payment transaction, provided that one of the following requirements has been met before execution:

- Payment order is submitted to the Bank in paper form and signed by the authorised persons for disposal of funds from the client's account in accordance with the authenticated specimen signature. In the case when Client uses stamp, the Bank accepts payment verified by the stamp which is deposited in the authenticated specimen signature list, irrespective of the numbering on the stamp, unless the Client explicitly specified on the authenticated specimen signature that the numbering is considered an important part of the stamp.
- Payment order is completed, verified and delivered via Electronic banking systems by the authorised persons that has been assigned an electronic certificate or other personalised instrument, as agreed with the Bank in accordance with Request for e-banking and User manual for e-banking;

- platni nalog je dostavljen korišćenjem elektronskog bankarstva i verifikovan u skladu sa definisanim ovlašćenjima prema podnetom Zahtevu za elektronsko bankarstvo (odnosno, njegovoj kasnijoj dopuni) i odgovarajućem Uputstvu za korišćenje elektronskog bankarstva;
- platni nalog je dostavljen korišćenjem mobilnog bankarstva od strane ovlašćenog korisnika usluge i verifikovan u skladu sa definisanim ovlašćenjima prema podnetom Zahtevu za mobilno i telefonsko bankarstvo i odgovarajućem Uputstvu za korišćenje mobilnog i telefonskog bankarstva;
- platni nalog (nalog za uplatu) izdat putem višenamenskog uređaja unet od strane klijenta koji vrši uplatu pazara;
- klijent sa Bankom ima zaključen poseban ugovor ili Aneks ugovora o otvaranju i vođenju računa kojim se definiše izvršenje platnih naloga (trajni nalog, SWIFT MT101, direktna zaduženja i drugo)

Banka omogućava klijentima domaćim pravnim licima i uslugu Instant plaćanja, odnosno trenutnu realizaciju dinarskih platnih naloga, 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, uključujući i državne praznike. Instant plaćanje je usluga bezgotovinskog prenosa novčanih sredstava, koja se koristi za realizaciju svih dinarskih hitnih naloga za plaćanja do graničnog iznosa navedenog u Tarifi banke. Instant plaćanje za koje ima dovoljno raspoloživih sredstava, ima prioritet u izvršavanju u odnosu na naloge za čije izvršavanje trenutno nema dovoljno pokrića na računu. Moguće je ispostavljanje instant plaćanja sa valutom u budućnosti. Svaki nalog instant plaćanja za koji nema dovoljno raspoloživih sredstava na računu ili ne ispunjava bezbedonosne uslove u skladu sa kontrolnim merama Banke za spečavanje neovlašćenih dinarskih platnih transakcija, biće realizovan odmah nakon ispunjenja prethodno navedenih uslova.

Za izvršene transakcije po tekućem računu klijenta, Banka dostavlja izveštaj u formi izvoda računa ili odgovarajući dokument kojim se potvrđuje realizacija naloga. Izvod se formira za dane kada postoji promena po računu, a u roku ne dužem od dva radna dana od nastale promene. Izvod se dostavlja klijentu na način za koji se opredelio prilikom otvaranja računa ili naknadnim zahtevom.

Ukoliko ne dobije izvod računa na dogovoreni način i u roku od 2 radna dana od dana nastale promene, klijent je u obavezi da o tome obavesti Banku.

Klijent je u obavezi da vodi računa o izvodima računa dobijenim od Banke i da o svakom neslaganju ili osporavanju podnese reklamaciju Banci najkasnije 3 radna dana od stavljanja na raspolaganje izvoda od strane Banke. Banka će ispitati svako neslaganje na koje klijent ukaže, obezbediti relevantne informacije i u zavisnosti od njih izvršiti potrebna usaglašavanja i korekcije na računu klijenta.

#### 4. DODATNE USLUGE

Banka na zahtev klijenta omogućava korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva koje ima u svojoj ponudi:

- RaiffeisenOnLine
- Hal E-bank
- Moja eBanka biznis
- Mobilno bankarstvo Moja mBanka biznis

- Payment order is completed, verified and delivered via Mobile Banking by the authorised persons that has been assigned based on the request of the authorised representative, a mobile token, LIB or another personalized instrument, as agreed with the Bank in accordance with Request for mobile banking and User manual for mobile and phone banking;
- Payment order (cash deposit payment order) submitted via smart ATM device by the client that makes deposit of daily cash;
- The client has concluded a separate contract or annex to the contract with the Bank on opening and maintaining an account which defines execution of payment orders (standing order, SWIFT MT101, direct debit, etc.)

The Bank offers its clients domestic legal entities, the service of Instant payments, immediate realisation of dinar payment orders, 24h a day, 7 days a week, holidays are included. Instant payment is a service of cashless payment credit transfer, used for all urgent dinar payments in accordance with limit specified in the Tariff. Instant payment with enough coverage on the account have the highest priority for execution compared to the pending payments. It is possible to send Instant payment with future value date. Every Instant payment having stopped because of the security reason or lack of funds, will be executed once all prerequisites are completed.

For the conducted transactions in the client's current account the Bank provides a report in the form of account statement or an appropriate document that confirms execution of the order. Account statement is created for the days when transactions occurred on the account, but not later than two business days when the transaction 5greemen. Statement is delivered to the Client in the manner specified by the Client when the account was opened or by a subsequent request.

If the Client does not receive account statement in the agreed manner and within 2 business days from the transaction, the Client is obliged to notify the Bank thereof.

The Client is obliged to take account of the statements obtained from the Bank and to submit a complaint to the Bank in case of any discrepancy or denial of transaction, not later than 3 business days from availability of account statement from the Bank. The Bank shall examine each discrepancy indicated by the Client, provide relevant information and make necessary adjustments and corrections in the client's account, depending on such information.

#### 4. ADDITIONAL SERVICES

At the request of the Client, the Bank allows use of electronic and mobile banking offered:

- RaiffeisenOnLine
- Hal E-bank
- Moja eBanka biznis
- Mobile banking Moja mBanka biznis

Telephone banking

Characteristics and conditions for the use of additional services are defined in separate 5agreements for these services and/or appropriate Rules and Terms governing these services.

- Telefonsko bankarstvo

Karakteristike i uslovi korišćenja navedenih dodatnih usluga su definisani u posebnim ugovorima za te usluge, odnosno odgovarajućim pravilima i uslovima koji se na njih odnose.

Za korisnike usluga RaiffeisenOnLine sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su i Pravila i uslovi za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva; za korisnike Moja eBanka biznis, Mobilnog bankarstva Moja mBanka biznis i telefonskog bankarstva sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su i Pravila i uslovi za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva Moja mBanka biznis I elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis za pravna lica i preduzetnike; za korisnike Hal E-bank sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su i Pravila i uslovi za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva.

Navedena dokumenta su dostupna u svim ekspoziturama Banke, a nalaze se i na internet stranici Banke [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

Banka može da omogući klijentu korišćenje elektronskog bankarstva drugih banaka sa kojima ima ugovoren odnos po pitanju razmene podataka koji se odnose na platne naloge i podatke o računima klijenta ( CMI@web, MT101, MT940 i drugo)

Klijent i Banka mogu ugovoriti korišćenje usluga u vezi sa izvršavanjem domaćih platnih transakcija u dinarima, koje se mogu izvršiti i na neki od sledećih načina:

- Trajnim nalogom
- Direktnim zaduženjem

Osim navedenih dodatnih usluga, Banka klijentu može ponuditi i druge usluge koje će se urediti posebnim ugovorom ili aneksom postojećeg ugovora koji se zaključuje između Banke i klijenta.

## 5. PRIJEM PLATNOG NALOGA

Uredno popunjene platne naloge klijent dostavlja u Banku u papirnoj formi ili ih šalje korišćenjem elektronskog ili mobilnog bankarstva, odnosno na drugi način koji je posebno ugovoren sa Bankom.

Pod uredno popunjenim platnim nalogom podrazumeva se nalog koji sadrži minimum zakonom propisanih elemenata.

Za domaće platne transakcije u dinarima potrebni elementi platnog naloga su:

- naziv i broj tekućeg računa platioca,
- Ime i prezime, odnosno naziv, sedište i broj tekućeg računa primaoca plaćanja,
- iznos, šifra plaćanja, datum izvršenja
- model i poziv na broj odobrenja ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja.
- model i poziv na broj zaduženja ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja.

Za međunarodne platne transakcije, kao i domaće platne transakcije u valuti drugih država, potrebni elementi naloga su:

- naziv, matični broj i broj tekućeg računa platioca,
- naziv, broj tekućeg računa ili IBAN i zemlja primaoca plaćanja (klijentu se preporučuje da dostavi i punu adresu primaoca plaćanja);
- SWIFT adresa ili naziv i zemlja banke primaoca,
- valuta plaćanja i iznos,

For users of RaiffeisenOnLine e-banking services, Rules and Terms for the Use of RaiffeisenOnLine E-banking also make an integral part of these General Operating Terms; for users of Moja eBanka biznis, Mobile banking Moja mBanka biznis and telephone banking, Rules and Terms for the use of mobile and telephone banking Moja mBanka biznis and electronic banking Moja eBanka biznis for legal entities and entrepreneurs also make an integral part of these General Operating Terms; for users of Hal E-bank, Rules and Terms for the use of Halcom E-bank system of E-banking make an integral part of these General Operating Terms.

Above documents can be obtained in any of the Bank's branch offices as well as on the Bank's webpage [www.raiffeisenbank.rs](http://www.raiffeisenbank.rs).

The Bank can enable also usage of other electronic banking systems or services offered by other banks, with which the Bank has agreed on cooperation on exchange of data referring to payment orders and client account data (CMI@web, SWIFT MT101, SWIFT MT940, etc.);

The client and the Bank may agree use of the services related to execution of domestic payment transactions in dinars which can also be executed as follows:

- By standing order
- By direct debit order

Except for the above additional services, the Bank may also offer to the client other services which will be regulated under special agreement or annex to the existing agreement concluded between the Bank and the Client.

## 5. RECEIPT OF PAYMENT ORDER

The client sends to the Bank duly completed payment orders in hard copies or sends them via electronic banking or Mobile Banking or otherwise, as specially agreed with the Bank.

Duly completed payment order is a payment order containing the minimum of elements legally prescribed.

For domestic payment transactions in dinars a payment order must contain the following mandatory elements:

- Name, city and number of the payer's current account,
- Name and surname, name and city of the company and number of the payee's current account,
- Payment amount and code, date of execution
- model and credit reference number if prescribed or requested by the payee
- model and debit reference number if prescribed or requested by the payee

For international payment transactions, as well as for domestic payment transactions in foreign currencies, an order must contain the following mandatory elements:

- name, registration number and number of the payer's current account,
- name, number of current account or IBAN and country of the beneficiary (it is bank recommendation to write complete beneficiary address),
- SWIFT address or name and country of the beneficiary bank,
- Payment currency and amount,

- šifra osnova iz šifarnika osnova Narodne banke Srbije
- iznos plaćanja po navedenoj šifri osnova);
- opcija troška (OUR/SHA/BEN)

Nalog mora biti čitko ispunjen štampanim slovima i bez ispravki, i autorizovan na način predviđen ugovorom između klijenta i Banke. Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, brisan ili na drugi način menjan. Klijent je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu. Naknadna ispravka podataka za realizovane domaće platne transakcije u dinarima nije moguća.

Smatra se da je Banka primila platni nalog u trenutku kada je on dostavljen ugovorenim sredstvima komunikacije. Banka ne prihvata platne naloge potpisane kvalifikovanim elektronskim potpisom, osim za dinarske i devizne transfere sredstava sa računa business platnih kartica na redovne račune.

Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao radni dan Banke, ili nakon vremena za prijem naloga definisanog Tarifom, smatraće se da je Banka primila platni nalog narednog radnog dana Banke. Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Tarifom. Navedeno ne važi za instant plaćanja.

Banka može da odbije izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje.

O odbijanju izvršenja platnog naloga, kao i o razlozima za odbijanje, Banka će obavestiti klijenta usmeno prilikom dostavljanja naloga u ekspozituri Banke, povratnom porukom preko sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva ili preko jednog od dostupnih kontakt podataka klijenta, osim u slučajevima kada je obaveštavanje propisom zabranjeno. Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen. Nakon odbijanja naloga, Banka će izvršiti povraćaj rezervisanih sredstava, a informacija o tome klijentu će biti prosleđena putem elektronskog ili mobilnog bankarstva ili preko jednog od dostupnih kontakt podataka klijenta.

Klijentu će obaveštenje o odobrenju računa po osnovu izvršenja transakcije instant plaćanja biti dostupno odmah preko sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva a obaveštenje može dobiti i u ekspozituri od strane zaposlenih banke.

U slučaju da postoji sumnja da je došlo do narušavanja bezbednosti na uređajima koje klijent koristi za elektronsko i mobilno bankarstvo, Banka zadržava pravo da zahteva dodatnu autorizaciju transakcije kontaktiranjem klijenta na jedan od dostupnih kontakt podataka.

O naložima instant plaćanja koje je Banka zadržala radi bezbednosnih provera, klijent će biti obavešten preko imejla koji je dostavljan Banci, koji će sadržati informaciju o dodatnim aktivnostima koje će biti sprovedene.

Uplata i isplata gotovog novca vrši se u izabranim ekspoziturama Banke, u skladu sa vremenom naznačenim u Tarifi. Klijent je u obavezi da isplate iznosa većih od RSD 600.000 u dinarima ili u deviznoj protivvrednosti najavi Banci jedan radni dan ranije. Prilikom prijema naloga za uplatu ne vrši se provera autentičnosti pečata i potpisa sa kartona deponovanih potpisa.

Sve platne naloge dostavljene u papirnoj formi, kao i naloge/zahteve za isplatu i preuzimanje gotovog novca i efektive, Klijent dostavlja/obavlja u ekspozituri/ma koje odredi prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom ili koje definiše naknadno posebnim zahtevom.

- Payment reference code according to the Code Book of the National Bank of Serbia
- Payment amount under specified reference code
- Charging option (OUR/SHA/BEN)

The payment order must be legibly completed in block letters and without any corrections and authorised as defined by the agreement concluded between the client and the Bank. The Bank shall not execute payment order which has been corrected, erased or otherwise amended. The Client is responsible for accuracy and completeness of data in the payment order. Subsequent correction of data for executed domestic payment transactions in Dinars is not possible.

It is considered that the Bank received a payment order when it was sent by agreed communication means. The Bank does not accept payment orders signed by digital qualified electronic certificate, except transfer of funds from business cards accounts to the regular client accounts.

If the Bank receives a payment order on the day which is not a business day of the Bank or after the cut off time defined in the Tariff, it will be considered that the Bank has received a payment order on the following business day. The Bank also reserves the right to execute, within its capacities, payment orders received after the cut off time defined in the Tariff. The above stated is not valid for Instant payments.

The Bank may reject execution of payment orders if all requirements for order execution have not been met.

The Bank shall inform the client that execution of the payment order has been rejected, as well specify the reasons for rejection, verbally on payment order delivery or by contacting the client on one of the available contact details, via electronic or mobile banking, except in cases when such notification is against the law. Information about crediting account based on Instant transfer will be available via electronic and mobile banking; in addition, information can be obtained from the employees in the Bank. An order that has been rejected is considered unreceived.

After payment order has been rejected, the Bank will return reserved funds, and information about that will be sent to the client via electronic or mobile banking or via one of the available contact that is in the Bank system. Information about executed payment order will be available immediately via electronic or mobile banking or via employee in the Bank.

In the event that there is a suspicion that there has been a breach of security on devices that the client uses electronic and mobile banking, the Bank reserves the right to require an additional authorization of the transaction by contacting the client in one of the available contact information.

Pending instant payments because of security reasons, the Client will be informed via e-mail that was provided to the Bank containing info about further steps to be taken.

Deposit and withdrawal cash payments are executed in the selected branches of the Bank, in accordance with the cut off time specified in the Tariff. The client is obliged to announce to the Bank any withdrawals of amounts exceeding RSD 600,000 in dinars or in foreign exchange equivalent one day in advance. During cash deposit, the Bank does not check signature and stamp from specimen signature card.

All payment orders in paper form, as well as payment orders for cash withdrawal, Client is doing in the Bank branch that is defined when establishing business relationship or with the additional request.

Client is obliged to submit paperbased payment orders in the following manner:

Klijent se obavezuje da platne naloge banci fizički dostavlja na jedan od sledećih načina:

- preko lica ovlašćenog na kartonu deponovanih potpisa
- preko lica koje Klijent ovlasti svojim poslovnim punomoćjem, uz istovremenu punu identifikaciju tog lica
- preko lica koje Klijent ovlasti punomoćjem overenim od strane javnog beležnika.

#### 5.1. PRIMARNI KANALI ZA OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA

Korišćenje elektronskog bankarstva (RaiffeisenOnLine, Hal E-bank, Moja eBanka biznis, CMI@web, SWIFT MT101) i aplikacije mobilnog bankarstva (Moja mBanka biznis) su primarni kanali za obavljanje platnih usluga, pregled platnih transakcija i uvid u izvode i stanja po računima, a u okviru propisanih limita, na način i pod uslovima definisanim u posebnim ugovorima za te usluge, odnosno odgovarajućim Pravilima i uslovima koji se na njih odnose, a koji su sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja i dostupnim su u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke <https://www.raiffeisenbank.rs/pravna-lica/privreda/digitalne-usluge-2/>. Na sledećoj adresi, možete se upoznati sa spiskom ekspozitura Banke u kojima je omogućen prijem papirnih naloga: <https://www.raiffeisenbank.rs/mapa-bankomati-ekspoziture/>

Korišćenje višenamenskog uređaja banke je primarni kanal za obavljanje platnih usluga isplate gotovog novca sa računa i uplate gotovog novca na račun u ekspozituri banke, za sve vrste platnih usluga uplate i isplate gotovog novca koje su na njemu omogućene, dok se ostale platne usluge isplate i uplate gotovog novca vrše u ekspozituri banke koja radi sa blagajnom, u okviru radnog vremena blagajne. U ekspoziturama Banke koje nemaju blagajnu, moguće su samo gotovinske platne usluge isplate i uplate na višenamenskim uređajima. Sa podatkom o tome da li konkretna ekspozitura ima blagajnu i/ili višenamenski uređaj kao i koje je radno vreme blagajne, klijenti se mogu upoznati u ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke: <https://www.raiffeisenbank.rs/mapa-bankomati-ekspoziture/>

Platna usluga isplate gotovog novca s računa koja je klijentima pravnim licima omogućena na višenamenskim uređajima Banke je isplata dinara korišćenjem poslovne platne kartice, pri čemu se na prava i obaveze Banke i klijenta primenjuju Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business debitnih kartica klijentima pravnim licima, odnosno Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju na izdavanje business kreditnih kartica klijentima pravnim licima, sa kojima se klijent može upoznati u ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke: <https://www.raiffeisenbank.rs/opsti-uslovi-poslovanja/>. Na višenamenskom uređaju se vrši i uplata dinara bez upotrebe platne debitne kartice Banke, na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za uplatu pazara na višenamenskom uređaju koje je istaknuto u svim ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke <https://www.raiffeisenbank.rs/wp-content/uploads/Visenamenski-uredjaji-korisnicko-uputstvo-za-uplatu-pazara-jul-22.pdf>

#### 6. IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Banka je obavezna da izvrši ispravno popunjen platni nalog, primljen u skladu sa vremenom prijema definisanim Tarifom, uz uslov da na računu klijenta postoje raspoloživa sredstva na dan izvršenja i da ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje.

Domaće platne transakcije u dinarima između tekućih računa klijenata Banke izvršavaju se trenutno, 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, uključujući i državne praznike.

- through the authorized person from the specimen signature card
- through the separately authorized person with the full identification
- through the person authorized by the public notary.

#### 5.1. PRIMARY CHANNELS FOR PERFORMING PAYMENT SERVICES

The use of electronic banking (RaiffeisenOnLine, Hal E-bank, Moja eBanka biznis, CMI@web, SWIFT MT101) and mobile banking applications (Moja mBanka biznis) are the primary channels for performing payment services, reviewing payment transactions and viewing statements and account balances, and within the prescribed limits, in the manner and under the conditions defined in the particular contracts for those services, i.e. the corresponding rules and conditions that apply to them, which are an integral part of these General Terms and Conditions and are available in all branches of the bank and on the bank's website <https://www.raiffeisenbank.rs/pravna-lica/privreda/digitalne-usluge-2/>. The client can find information on whether the particular branch office accepts paper-based payment orders on the bank's website: <https://www.raiffeisenbank.rs/mapa-bankomati-ekspoziture/>

The use of the bank's multi-purpose device is the primary channel for performing payment services of drawing cash from an account and paying cash to an account in a branch office of the bank, for all types of payment services of depositing and paying cash that are enabled on it, while other payment services of drawing cash or paying in cash, are made in a branch office the bank that works with the cash desk, within the working hours of the cash desk. In those branch offices that do not have a cash desk, only cash payment services, withdrawals and payments on multipurpose devices are possible. Clients can find information about whether a specific branch has a cash register and/or a multi-purpose device, as well as the working hours of the cash register, both in the bank's branches, as well as on the bank's website: <https://www.raiffeisenbank.rs/mapa-ATMs-exhibitions/>

The payment service of drawing cash from an account, which is provided to clients-legal entities on the bank's multipurpose devices, is the drawing of dinars by using a business payment card, whereby the rights and obligations of the bank and the client are subject to the General Terms and Conditions of Raiffeisen banka a.d. Belgrade, which apply to the issuance of business debit cards to clients-legal entities, i.e. the General Terms and Conditions of Raiffeisen banka a.d. Belgrade, which apply to the issuance of business credit cards to clients-legal entities, which the client can inspect in the bank's branches and read on the bank's website: <https://www.raiffeisenbank.rs/opsti-uslovi-poslovanja/>. Dinars can also be paid in on the multi-purpose device without using the bank's payment debit card, in the manner and under the conditions defined in the User's Guide for depositing daily takings on the multi-purpose device, which is displayed in all the branch offices of the bank, as well as on the bank's website <https://www.raiffeisenbank.rs/wp-content/uploads/Visenamenski-uredjaji-korisnicko-uputstvo-za-uplatu-pazara-jul-22.pdf>. The following address gives a list of the bank's branch offices where paper-based payment orders can be realized: <https://www.raiffeisenbank.rs/mapa-bankomati-ekspoziture/>

#### 6. EXECUTION OF PAYMENT TRANSACTIONS

The Bank is obliged to execute a properly completed payment order, received in accordance with the cut off time defined in the Tariff, provided that there is sufficient balance in the Client's account at the time of order execution and there are no legal obstacles hindering execution.



Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama, klijent je u obavezi da Banci dostavi i dokumenta kojima se dokazuje obaveza plaćanja i određuje osnov plaćanja u skladu sa propisima, ukoliko drugačije nije ugovoreno.

Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama Banka garantuje rok izvršenja do prve banke koja učestvuje u izvršenju naloga, sa datumom izvršenja do dva radna dana, uvažavajući vreme prijema naloga definisano Tarifom. Rok odobrenja računa korisnika sredstava može da zavisi od načina usmeravanja plaćanja prema banci primaoca, terminskih planova korespondentskih banaka i banke primaoca.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije u dinarima, klijent dostavlja Banci dva naloga: međunarodni platni nalog u dinarima (obrazac 70) sa neophodnim detaljima za izvršenje platne transakcije i domaći platni nalog kojim prenosi pokriće za izvršenje platne transakcije po instrukciji Banke. Za ovu vrstu transakcije, Banka će izveštaj o realizovanoj transakciji dostaviti u formi izvoda po dinarskom tekućem računu otvorenog kod Banke, sa koga je klijent obezbedio pokriće za izvršenje platne transakcije, prenoseći podatke koje je klijent naveo u domaćoj platnoj transakciji.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama, klijent na platnom nalogu može navesti jednu od sledećih opcija troškova:

- OUR: u slučaju da troškove posredničkih banaka snosi klijent. Korisnik sredstava će u ovom slučaju primiti pun iznos sredstava;
- SHA/BEN: ukoliko troškovi posredničkih banaka padaju na teret korisnika sredstava. U tom slučaju, iznos sredstava prenetih na račun korisnika biće umanjen za provizije posredničkih banaka. Očekivani iznos ovih troškova svake pojedinačne posredničke banke je okvirno do EUR 50 i zavisi od iznosa plaćanja;

Ukoliko na platnom nalogu kojim se inicira međunarodna platna transakcija nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA. Ukoliko klijent na nalogu navede opciju BEN, Banka će opciju troškova BEN, izvršavati kao opciju SHA.

U slučaju međunarodnih platnih transakcija i domaćih platnih transakcija u devizama, Banka smatra platni nalog izvršenim kada je iznos platne transakcije po platnom nalogu klijenta odobren do prve banke koja učestvuje u posredovanju ili izvršavanju platnog naloga.

Za domaće platne transakcije u dinarima datum zaduženja tekućeg računa klijenta jednak je datumu kada se odobrava račun banke primaoca. Banka je odgovorna za pravilno izvršenje transakcije inicirane od strane klijenta samo do momenta prenosa novčanih sredstava banci primaoca.

Kod izvršenja platne transakcije, klijent može na nalogu navesti datum u budućnosti kao željeni datum izvršenja platne transakcije. Ukoliko datum nije naveden, smatraće se da je željeni datum izvršenja naloga jednak datumu prijema naloga.

U slučaju da se platni nalog ne izvrši na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na računu, realizacija naloga će se pokušati sledeća 2 radna dana, nakon čega će se smatrati da je platni nalog odbijen. Banka na zahtev klijenta ovaj rok može da produži.

For execution of international and domestic payment transactions in foreign currency, the Client is also obliged to deliver to the Bank documents proving that payment obligation and payment reference are in compliance with the regulations, unless it has been otherwise agreed.

For international and domestic payment transactions in foreign currency the Bank guarantees the execution period, respecting the cut off time defined in the Tariff until the first bank involved in the execution of the order with the execution date up to two business days. The deadline for crediting the Client's account may depend on the manner of forwarding payment to the payee's bank, time schedule of correspondent banks and the payee's bank.

Domestic payment transactions in dinars between current account of the Bank, are executed instantly, 24h a day, seven days a week, official holidays are included.

For the execution of the international payment order in dinars, Client submits the Bank with two payment orders: international payment order in dinars (form 70) with all necessary details for execution and domestic payment order with the dinar coverage funds for the execution of the payment order based on the Bank instruction. For this kind of transaction, the Bank will provide dinar account statement from the account opened with the bank, where coverage were sent, obtaining details stated on the dinar payment order.

The client may specify on the payment order one of the following charging options:

- OUR: in case that costs of intermediary banks are paid by the client. In this case, the beneficiary will receive full amount;
- SHA/BEN: in case that costs of intermediary banks are paid by the beneficiary. In that case, the amount transferred to the beneficiary's account will be reduced by the fees of intermediary banks. Expected amount of these fees for each intermediary bank is roughly up to EUR 50 and depends on the amount of the payment order

If charging option is not specified on the payment order initiating an international payment transaction, the option SHA shall be applied. In the case of chosen BEN option, the bank will execute option BEN in the same manner as it is option SHA.

In case of international and domestic payment transactions in foreign currency, the Bank considers a payment order to be executed when the amount of payment transaction per client's payment order has been credited until the first bank involved as intermediary or in execution of payment order.

For domestic payment transactions in dinars, the date of debiting the client's current account is equal to the date when the account of the payee's bank is credited. The Bank is responsible for proper execution of the transaction initiated by the client only until transfer of funds to the payee's bank.

When payment transaction is made, the client may specify on the order the future date as a desired date for payment transaction execution. If the date is not specified, it will be considered that that the desired date of order execution is the same as the order receipt date.

Neizvršavanje platnog naloga zbog blokade računa klijenta ne smatra se odbijanjem naloga, te o navedenom Banka nije u obavezi da obavesti klijenta.

U slučaju da je klijent uneo u platni nalog neispravan račun primaoca plaćanja ili neki drugi neispravan element naloga, banka nije odgovorna klijentu za neizvršenje ili nepravilno izvršenje platne transakcije. Po zahtevu klijenta koji je u platni nalog uneo neispravan račun primaoca plaćanja, banka će odmah da preduzme sve razumne mere kako bi klijentu bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju saraduje sa bankom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj sredstava ne bude moguć (iz razloga odbijanja zahteva za povraćaj sredstava od strane primaoca plaćanja ili njegove banke), banka će na pismeni zahtev klijenta odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su klijentu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i /ili o primaocu plaćanja).

Klijent je odgovoran i snosi štetu koja nastane zbog izvršenja platne transakcije prouzrokovane gubitkom, krađom ili zloupotrebom platnog naloga kao i usled neadekvatnog čuvanja sigurnosnih obeležja platnog instrumenta i nepridržavanja bezbednosnih preporuka za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva.

Primljeni dinarski platni nalog koji još uvek nije realizovan od strane Banke, moguće je opozvati na osnovu pismenog zahteva klijenta potpisanog u skladu sa kartonom deponovanih potpisa ili preko elektronskog ili mobilnog bankarstva u okviru kojih je dostupna ova funkcionalnost za domaće platne transakcije u dinarima.

Primljeni devizni platni nalog koji još uvek nije realizovan od strane Banke, moguće je opozvati na osnovu pismenog zahteva klijenta potpisanog u skladu sa kartonom deponovanih potpisa, zahteva primljenog sa i-mejl adrese registrovane u sistemu Banke ili preko elektronskog/mobilnog bankarstva u okviru kojih je dostupna ova funkcionalnost.

Banka ne može postupiti po zahtevu klijenta za opoziv naloga za plaćanje nakon što je isti izvršila u internom platnom prometu odnosno nakon što je nalog za plaćanje prosleđen u međubankarske platne sisteme.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta u slučajevima prouzrokovanim dejstvom više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije i prekid telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovao aktivnošću Banke.

Banka će bez pribavljanja posebne saglasnosti i platnog naloga klijenta zadužiti njegov tekući (dinarski ili devizni) račun u sledećim slučajevima:

- na zahtev nadležnog organa ovlašćenog za sprovođenje postupka prinudne naplate;
- na osnovu dospelih menica i ovlašćenja direktnog zaduženja iniciranih od strane poverilaca, kao i ostalih osnova u skladu sa zakonom;
- u slučaju pogrešno odobrene domaće platne transakcije u dinarima na tekući račun klijenta Banke, a na osnovu dostavljenih dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga (druga banka).

In case that payment order is not executed on the given date due to insufficient funds on the account, execution of the order will be attempted in the following 2 business days, whereafter payment ordered will be rejected. At the request of the client, the Bank may prolong this deadline.

Non-execution of the payment order due to the blockade of the client's account is not considered as rejection of the payment order and therefore the Bank is not obliged to notify the client thereof.

In case the client has entered into the payment order an incorrect beneficiary account number or another incorrect element of the order, the Bank is not responsible to the client for non-execution or incorrect execution of payment transaction. Based on the client request who entered incorrect beneficiary account number, the Bank will do all necessary steps to make funds refund, and at the same time, beneficiary bank is obliged to cooperate with the Bank and to provide all necessary information in order to make funds refund. If funds refund is not possible (due to rejection of the beneficiary or beneficiary bank), based on the client written request, the Bank will provide all possible information in order to help client to obtain the rights to make funds refund (for example: information about beneficiary bank or beneficiary).

The client is responsible and shall cover damage incurred due to execution of payment transaction caused by loss, theft or abuse of payment order, as well as due to inadequate keeping of security signs of the payment instrument and non-observance of security recommendations for use of electronic and mobile banking.

A received dinar payment order which has not yet been realised by the Bank can be revoked based on the client's written request in accordance with authenticated specimen signatures or through electronic or mobile banking which allow this functionality for domestic payment transactions in dinars.

A received international payment order which has not yet been realised by the Bank can be revoked based on the client's written request in accordance with authenticated specimen signatures, request received from e-mail address registered in the system or through electronic/mBanking application which allows this functionality.

The Bank may not act upon client's request for revocation of payment order after the order has already been executed in the internal payment system, that is, after the order has been forwarded to the banks payment systems.

The Bank is not liable for any damage suffered by the client which occurs due to non-execution or untimely execution of the client's order in cases caused by force majeure such as: war, natural or environmental disaster, epidemic, power outage and disconnection of communications, as well as other events not caused by the Bank's activity.

The Bank shall debit the client's current (dinar or foreign currency) account, without obtaining any special approval and payment order from the client, in the following cases:

- Upon request of the competent authority authorised for conducting enforced collection procedure;
- Based on matured promissory notes and authorisation for direct debit initiated by creditors, as well as other reasons, in accordance with law;

<p>Tako primljena sredstva, Banka će bez odlaganja odmah vratiti platiočevom pružaocu platnih usluga;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• u slučaju korekcije greške Banke nastale u izvršenju transakcija platnog prometa, pogrešnih knjiženja zaduženja ili odobrenja računa,</li> <li>• po osnovu naplate svih dospelih neizmirenih iznosa glavnice, kamate, provizija i troškova koje klijent duuguje po osnovu bilo kojeg ugovora sa Bankom.</li> </ul> <p>Izvršenje navedenih platnih transakcija ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.</p> <p>Banka će o navedenim transakcijama klijenta obavestiti putem izvoda tekućeg računa.</p> <p>U slučaju pogrešno izvršene platne transakcije od strane Banke, uključujući i zakašnjenje sa izvršenjem, klijent može da zahteva od Banke izvršenje platne transakcije, ispravku pogrešno izvršene platne transakcije, odnosno povraćaj iznosa pogrešno izvršene platne transakcije. Klijent gubi ovo pravo ako o pogrešnom izvršavanju platne transakcije ili izvršenju neautorizovane platne transakciji ne obavesti Banku odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 6 meseci od dana zaduženja odnosno odobrenja tekućeg računa. Rok od 6 meseci se ne primenjuje ako je Banka propustila da klijentu dostavi ili staviti na raspolaganje informaciju o toj platnoj transakciji. U tom slučaju klijent može ostvariti svoja prava i u roku dužem od navedenog.</p> <p>Platne transakcije upućene u korist računa klijenta izvršavaju se tako što se odobrava račun klijenta koji je naveden kao račun korisnika u platnom nalogu. Banka se ne obavezuje da vrši proveru ispravnosti i usaglašenosti drugih podataka navedenih u platnom nalogu.</p> <p>Ukoliko je u platnom nalogu u korist klijenta Banke naveden neispravan ili nepotpun broj računa korisnika, Banka će tako upućena sredstva vratiti uplatiocu, istog ili najkasnije narednog radnog dana. Banka će postupiti na isti način i u slučaju kada su sredstva upućena u korist računa klijenta koji je ugašen.</p> <p>Kod izvršenja međunarodnih platnih transakcija u korist računa klijenta, u slučaju da nalogodavna banka nakon slanja platnog naloga putem SWIFT-a, a do datuma valute naznačenog u SWIFT poruci, obustavi ili izmeni nalog, Banka će postupiti u skladu sa izmenjenim instrukcijama bez saglasnosti klijenta.</p> <p>Za transakcije koje obuhvataju kupoprodaju deviza i efektivnog stranog novca, primenjuju se kursevi iz kursne liste Banke, koja je važeća na dan izvršenja transakcije. Kursna lista Banke dostupna je u svim ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici Banke.</p> <p>Na izvršenje međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država ne primenjuju se sledeće odredbe glave III Zakona o platnim uslugama i to odredbe: člana 35 o prijemu platnog naloga; člana 36 o odbijanju izvršenja platnog naloga; člana 40 o naknadama pružaoca platnih usluga i posrednika u vezi sa izvršenjem platne transakcije; člana 43 o dostavljanju platnog naloga preko pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja; člana 46 o datumu valute i raspolaganju novčanim sredstvima u slučaju uplate gotovog novca na platni račun; člana 51 o odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju; člana 52 o isključenju odgovornosti za neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu; člana 53 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac; člana 54 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja; člana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In case of incorrectly approved domestic payment transaction in dinars on the client's account, based on submitted evidence of the payer's provider of payment services (other bank). The Bank shall immediately return thus received funds to the payer's provider of payment services;</li> <li>• In case of a correction of the Bank's error made during payment transaction execution, incorrect debit, or credit of account,</li> <li>• Making collection of all due outstanding amounts of principal, interest, fees, and charges owed by the client against any contract with the Bank.</li> </ul> <p>Execution of above payment transactions is not considered as unapproved payment transaction.</p> <p>To inform the client of above transactions, the Bank shall provide current account statements.</p> <p>In case of incorrectly executed payment transaction by the Bank, including delayed execution, the client may request the Bank to execute a payment transaction, rectify any incorrectly executed payment transaction and/or reimburse the amount of incorrectly executed payment transaction. The client shall lose this right if they fail to notify the Bank of incorrect execution of payment transaction or execution of non-authorized payment transaction immediately upon they become aware thereof, but not later than 6 months from current account debit or credit. The timeframe of 6 months shall not apply if the Bank has failed to submit or provide information about respective payment transaction. In that case, the clients may also exercise their rights over longer period.</p> <p>Payment transactions to credit the client's account are executed by crediting the account stated in the payment order. The Bank is not obliged to check whether other data specified in the payment order is accurate or reconciled.</p> <p>If the payment order to credit the client's account contains incorrect or incomplete number of the client's account, the Bank shall return the remitted funds to the payer on the same day or on the following business day at the latest. The Bank shall act the same in case the funds are remitted to the client's account which has been closed.</p> <p>For international incoming transactions, in case that the ordering bank suspends or amends the order, after sending a payment order via SWIFT, but before the transaction value date, the Bank shall act in accordance with amended instructions without approval of the client.</p> <p>For transactions that include purchase of foreign currency and effective foreign currency, exchange rates from the Bank's exchange rate list, valid on the day of transaction execution, will be applied. The Bank's exchange rate list of the Bank is can be found in any branch office of the Bank, as well as on the Bank's webpage.</p> <p>Execution of international payment transactions and payment transactions in the currencies of other countries is not subject to the following provisions of section III of the Law on Payment Services, as follows: Article 35 regulating payment order receipt:</p>
---	---

56 o pravima i obavezama pružalaca platnih usluga kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije; člana 57 o odgovornosti posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju;; člana 59 o odgovornosti za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije; člana 60 o teretu dokazivanju izvršenju platne transakcije; člana 61 o obaveštenju odnosno zahtevu kao uslovu za povraćaj iznosa ili pravilno izvršenje platne transakcije; člana 63 o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije; člana 65 o izvršenju platnih transakcija po osnovu platnih instrumenata za plaćanje male novčane vrednosti i člana 66 o izvršenju platnih transakcija po osnovu menica.

Na izvršenje domaćih platnih transakcija ne primenjuju se sledeće odredbe Zakona o platnim uslugama i to odredbe člana 51 o odgovornosti platioca za neodobrenu platnu transakciju člana 54 o odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja; člana 60 o teretu dokazivanja izvršenja platne transakcije i člana 63 o povraćaju iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije.

#### **7. GAŠENJE TEKUĆEG RAČUNA**

Banka sprovodi postupak gašenja računa na osnovu pismenog zahteva klijenta koji je potpisan od strane zakonskog zastupnika. Klijent je u obavezi da pre podnošenja zahteva za gašenje računa izmiri sve obaveze prema Banci po bilo kom osnovu. Banka će odbiti zahtev za gašenje tekućeg računa klijenta koji je u blokadi, kao i u slučaju kada klijent ima neizmirene obaveze prema Banci.

Banka može ugasiti račun klijenta i bez zahteva klijenta, u skladu sa ugovorom o otvaranju računa i važećim propisima, odnosno Banka ima pravo da jednostrano raskine ugovor o platnom računu i bez otkaznog roka, u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, o čemu će obavestiti Klijenta dostavljanjem pismenog obaveštenja o otkazu. Urednom dostavom obaveštenja o otkazu ugovora smatra se slanje otkaza preporučenom poštom na adresu iz ugovora o platnom računu i /ili na e-mail adresu koju je klijent registrovao u Banci .

Banka ima pravo da raskine poslovni odnos i da ugasi račune klijenta koji nije dostavio odgovarajuću dokumentaciju za nastalu promenu podataka koja je evidentirana u nadležnom registru. Zatečena sredstva Banka prenosi na račun otvoren kod Banke za sredstva koja se ne koriste, a koja se dalje mogu preneti na zahtev zastupnika.

Banka prati aktivnost otvorenih tekućih računa klijenata i ukoliko ustanovi da po računu nije bilo poslovnih promena u periodu od 180 dana neprekidno, smatra račun neaktivnim i zadržava pravo da ga ugasi bez saglasnosti i posebnog obaveštavanja klijenta.

#### **8. NAKNADA ZA USLUGE**

Banka klijentu obračunava i naplaćuje naknade u vezi sa uslugama izvršenja domaćih i međunarodnih platnih transakcija, kao i ostale naknade navedene u Tarifi. Naknade iz Tarife koje su iskazane u stranoj valuti obračunavaju se po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan obračuna.

Za pravna lica rezidente, naknada za izvršene dinarske domaće platne transakcije će se obračunavati i naplaćivati petnestodnevno. Na zahtev klijenta, Banka će obezbediti detaljnu specifikaciju naknada po nalogima. Za pravna lica nerezidente, predstavnika

Article 36 regulating rejection of payment order execution; Article 40 governing the fees and commissions charged by the provider of payment services and intermediary in connection with payment transaction execution; Article 43 governing delivery of payment orders via payee's provider of payment services; Article 46 governing the value date and availability of funds in case of depositing cash in the payment account; Article 51 governing the payer's responsibility for unapproved payment transaction; Article 52 governing exclusion of responsibility for unapproved payment transactions in electronic money; Article 53 governing responsibility for unaccomplished or improperly executed payment transaction initiated by the payer; Article 54 governing responsibility for non-executed or incorrectly executed payment transaction initiated by the payee or payer via payee; Article 56 governing rights and obligations of the providers of payment services in certain cases of incorrect execution of payment transaction; Article 57 governing responsibility of the intermediary for non-executed or incorrectly executed payment transaction; Article 59 governing responsibility for any damage incurred due unapproved, non-executed or incorrectly executed payment transaction; Article 60 governing evidence of payment transaction execution; Article 61 governing notification and/or request as requirement for reimbursement of amount or correct execution of a payment transaction; Article 63 governing reimbursement of the amount of the approved and correctly executed payment transaction; Article 65 governing execution of payment transactions based on payment instruments for payment of small values and Article 66 governing execution of payment transactions based on bills of exchange.

Execution of domestic payment transactions is not subject to the following provisions of the Law on Payment Operations: Article 51 governing responsibility of the payer for unapproved payment transaction; Article 54 governing responsibility for non-executed or incorrectly executed payment transaction initiated by the payee or the payer through the payee; Article 60 governing evidence of the execution of payment transaction and Article 63 governing reimbursement of the amount of the approved and correctly executed payment transaction.

#### **7. CLOSING OF THE CURRENT ACCOUNT**

The Bank closes the account based on the written request of the client which is signed by the legal representative. The client is obliged to settle all outstanding obligations on whatsoever ground towards the Bank before submitting a request for closing an account. The Bank shall reject the request for closing the client's current account which is blocked as well as in the case when the client has any outstanding obligations towards the Bank. The Bank may close the client's account without request from the client, according to the contract on opening the account and applicable legal regulations, meaning that the Bank may unilaterally terminate the contract regarding the current account without prior notice in accordance with the Law on Prevention of Money Laundering and Terrorist Financing, and will notify the client of this by submitting a written notice of cancellation. Orderly delivery of the contract cancellation notice is considered to be the sending of a cancellation notice by registered mail to the address from the payment account contract and/or to the e-mail address the client registered with the bank.

The Bank may terminate business relationship and close the accounts of the client that has not submitted appropriate documents for respective change in the data recorded in the relevant registry. The funds held in the account shall be transferred by the Bank to the account opened by the bank for the funds which are not used and the same can be transferred at the request of the representative.

stranih pravnih lica, diplomatsko konzularna predstavništva i strana udruženja, naknada će se obračunavati i naplaćivati dnevno po nalogu, odnosno petnaestodnevno na zahtev klijenta.

Za međunarodne platne transakcije, kao i za domaće transakcije u devizama, naknada se obračunava i naplaćuje na dnevnom nivou na dan obrade platnog naloga, ukoliko sa klijentom nije dogovorena drugačija dinamika obračuna i naplate naknada.

Mesečne naknade iskazane u Tarifi se obračunavaju na kraju kalendarskog meseca na koji se odnose, ili početkom sledećeg kalendarskog meseca za prethodni.

Godišnje naknade iskazane u Tarifi obračunavaju se na početku perioda na koji se naknada odnosi.

Banka i klijent mogu način i periodiku naplate naknada iz Tarife ugovoriti i na drugi način.

#### **9. KOMUNIKACIJA BANKE SA KLIJENTOM I INFORMISANJE KLIJENATA**

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju računa klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja i da je saglasan sa njihovom primenom.

Sve informacije u vezi sa Opštim uslovima poslovanja i računima koje Banka otvara, klijent može dobiti u svim ekspoziturama Banke kao i na internet stranici Banke.

Klijent je u obavezi da prate novosti i obaveštenja iz oblasti domaćeg i međunarodnog platnog prometa, koje su raspoložive na sajtu banke: <https://www.raiffeisenbank.rs/pravna-lica/privreda/platni-promet/>.

Za svaku pojedinačnu platnu transakciju, Banka će na zahtev klijenta dostaviti informacije o očekivanom roku izvršenja transakcije, kao i o svim naknadama koje snosi klijent.

Banka obaveštava klijenta o promenama po računu na ugovoreni način u formi izvoda po računu koji sadrži početno i krajnje stanje kao i podatke o izvršenim platnim nalogima na teret i u korist računa.

Način dostave izvoda po računu može biti:

- preko imejl adrese koju je klijent za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- preko RaiffeisenOnLine e-bankinga;
- preko Moja eBanka biznis
- Preko Hal E-bank;
- preko SWIFT mreže, na adresu koju je klijent definisao odgovarajućim zahtevom.

Banka klijenta obaveštava o prilivu po deviznom računu pismeno, navodeći podatke o iznosu, valuti i uplatiocu, na jedan od načina koji je ugovoren sa klijentom:

- preko imejl adrese koju je klijent za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- preko RaiffeisenOnLine e-bankinga;
- preko Hal E-bank;
- preko Moja eBanka biznis

The Bank monitors the transactions in the client's opened current accounts and if account is not used in the period of 180 days continuously, the account is considered to be inactive and the Bank retains the right to close it without seeking approval and notifying the client.

#### **8. BANK CHARGES**

The Bank calculates and collects fees from the client concerning services of execution of domestic and international payment transactions, as well as other fees specified in the Tariff. Fees from the Tariff denominated in foreign currency are calculated at the middle exchange rate of the National Bank of Serbia on the date of calculation.

For resident legal entities, fees for executed dinar payment transactions will be calculated and collected every fifteen days. Upon request of the client, the Bank shall provide detailed specification of fees per each order. For non-resident legal entities, representative offices of the foreign companies, diplomatic consular representative offices and foreign association, fee is charged and collected on daily basis, for each order or every fifteen days if requested so by the client.

For international payment transactions, as well as for domestic transactions in foreign currency fee is calculated and collected on daily basis on the day of payment order execution, unless the schedule of calculation and payment of fees has been otherwise agreed with the client.

Monthly fees expressed in the Tariff are calculated at the end of the respective calendar month or at the beginning of the following calendar month for the previous month.

Yearly fees expressed in the Tariff are calculated at the beginning of the respective period.

The Bank and the client may otherwise agree on the method and schedule of fees collection from the Tariff.

#### **9. BANK'S COMMUNICATION WITH THE CLIENT AND NOTIFYING THE CLIENT**

By signing the Contract on Opening and Maintaining the Account the client confirms to have been presented the General Terms and accepts their implementation.

The Client may obtain any information concerning the General Operating Terms and the accounts opened by the Bank in all branch offices of the Bank as well as on the Bank's website.

Client is obliged to follow news and announcement from domestic and international payment system, available on the Bank website: <https://www.raiffeisenbank.rs/pravna-lica/privreda/platni-promet/>.

For each payment transaction, the Bank will provide, at the request of the client, information about the expected transaction execution period, as well as all respective fees to be paid by the client.

The Bank shall notify the client of any changes in the account in the agreed manner in the form of account statement which contains initial and final balance and data on the executed payment orders to debit and credit accounts.

Account statements can be delivered as follows:

Banka klijenta može da obavesti SMS porukom na broj telefona koji je klijent registrovao za određenu vrstu obaveštenja:

- informaciju o blokadi i deblokadi računa klijenta
- Informaciju o odbijenim nalogima koje proverava Poreska uprava

Banka može koristiti navedene kanale komunikacije za obaveštavanje klijenta o izmeni Tarife, kao i drugom osnovu u vezi sa Opštim uslovima poslovanja, a koji nije pojedinačno pomenut u dokumentu, koristeći barem jednu od definisanih imejl adresa ili brojeva telefona kao i izabranu ekspozituru banke. Takođe, Banka ista obaveštenja može da prosledi i na imejl ili broj telefona koji je klijent prijavio Banci i u drugu svrhu (kontakt imejl, telefon i slično). Banka zadržava pravo da otkáže štampu izvoda po tekućim računima koji se preuzimaju u nekoj od ekspozitura Banke, ukoliko klijent izvode dobija na drugi način ili su dostupni preko jednog od sistema elektronskog bankarstva.

Na zahtev klijenta, Banka može izdati potvrdu o stanju i prometu po računu, prosečnom stanju računa u određenom periodu, realizaciji naloga na teret i u korist računa klijenta, kao i druge potvrde u skladu sa zahtevom klijenta. Banka može prihvatiti zahtev klijenta za izdavanje takve potvrde dostavljen imejlom ili faksom, a koji je potpisao zakonski zastupnik ili lice ovlašćeno za raspolaganje sredstvima po računu. Potvrda se dostavlja klijentu na način koji je naveden u zahtevu kojim je traženo izdavanje potvrde, ili na jedan od kontakt podataka dostupnih banci.

O izvršenju platnih transakcija u skladu sa Zakonom o privremenom obavljanju određenih poslova platnog prometa na teritoriji SRJ, Banka će formirati poseban izveštaj o platnoj transakciji, koji će dostaviti na zahtev klijenta.

U komunikaciji sa klijentom banka prihvata dokumenta u PDF formatu, koja su potpisana kvalifikovanim elektronskim potpisom od strane ovlašćenog lica klijenta, ukoliko je potpis kreiran korišćenjem sertifikata izdatim od strane sertifikacionog tela koje je registrovano u Republici Srbiji.

Jezik na kome se zaključuje ugovor o otvaranju računa i obavlja komunikacija sa klijentom je srpski jezik, osim u slučajevima kada Banka i klijent ugovore drugačije.

Ukoliko klijent podnese pisani zahtev da pečatom overava dokumentaciju koju Banci dostavlja na osnovu ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa, Banka je dužna da odbije dostavljeni dokument koji nije overen pečatom.

## 10. ZAŠTITNE MERE

Klijent je dužan da koristi platni instrument i platnu uslugu u skladu sa odredbama ugovora ili posebnih pravila navedenih u tački 4 ovih Opštih uslova poslovanja kojim je regulisano izdavanje i korišćenje tog platnog instrumenta i platne usluge, kao i da preduzme sve razumne mere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih elemenata tog platnog instrumenta.

Bezbednosna pravila za korišćenje elektronskog bankarstva dostupna su na sledećim internet stranicama, redom za RaiffeisenOnLine, Hal E-bank (postoje i kao deo same aplikacije za elektronsko bankarstvo) i mobilno i telefonsko bankarstvo:

[www.rol.raiffeisenbank.rs/corporate](http://www.rol.raiffeisenbank.rs/corporate)

[www.halcom.rs](http://www.halcom.rs)

<https://www.raiffeisenbank.rs/wp-content/uploads/Bezbednosne-preporuke-jun-21.pdf>

U slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, Klijent je dužan da o tome odmah obavesti Banku pismenim putem preko najbliže ekspoziture Banke, na imejl adresu [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs) ili na broj telefona +381 11 3026 800,

- via e-mail address specified to the Bank for that purpose by the Client;
- via RaiffeisenOnLine E-banking;
- via Moja eBanka biznis
- via Hal E-bank
- via SWIFT network, at the address defined by the Client in an appropriate request.

The Bank shall notify the Client of any incoming payment on the foreign currency account in writing, along with the amount and payer's details, in one of the ways agreed with the Client:

- via e-mail address specified to the Bank for that purpose by the Client;
- via RaiffeisenOnLine E-banking;
- via Moja eBanka biznis
- via Hal E-bank;

The Bank may inform the client via SMS at the phone number registered by the Client for specific type of notifications:

- information on the blockade and deblockade of the client's account
- Information on the rejected orders checked by the Tax Authorities

The Bank may use the mentioned channels of communications for informing clients of any Tariff changes, as well as of any other reason concerning the General Operating Terms which has not been separately mentioned in the document, using at least one of the defined e-mail addresses or telephone numbers, as well as the selected branch office of the Bank. Furthermore, the Bank may forward the same notifications to the e-mail address or telephone number given to the Bank by the client for other purposes (contact e-mail, telephone, etc.). The Bank keeps the right to cancel printing of account statement that are taken over in the Bank branches, in the case that client is receiving account statement via e-mail or if they are available via one of the electronic banking systems.

At the request of client, the Bank may issue the confirmation for account balance and cash flow, the average account balance in particular period, incoming and outgoing payments as well as other confirmation on client request. Request for confirmation can be provided by the client via e-mail or fax, verified and signed by authorized persons. The confirmation can be submitted in accordance with the client requestor to contact details provided to the Bank.

For executed payments order in accordance with the Law on temporary making of specific payment services on SRJ territory (Zakon o privremenom obavljanju određenih poslova platnog prometa na teritoriji SRJ), the Bank will create specific report, which can be provided to the Client based on their request.

In communication with the Client, the Bank accepts document in PDF format, signed with qualified electronic signature of authorized person, in the case when signature is created with the means issued by Certification agencies registered in Republic of Serbia.

The Contract on opening and maintaining an Account is concluded in Serbian language as well as relevant communication with the Client, except in the cases when the Bank and the Client agree otherwise.

In the case that Client submits the request to verify documentation with the stamp based on the Contract on opening

navodeći potrebne elemente na osnovu kojih se može identifikovati vlasnik platnog instrumenta, kao i pravno lice za koje je izdat. Na osnovu dobijenih informacija Banka će blokirati upotrebu platnog instrumenta po računima klijenta kod Banke.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji klijenta ili neispunjavanja njegovih obaveza utvrđenih Pravilima i uslovima za korišćenje usluga RaiffeisenOnLine elektronskog bankarstva, Pravilima i uslovima za korišćenje Hal E-bank sistema elektronskog bankarstva, Pravila i uslovi za korišćenje usluga mobilnog i telefonskog bankarstva Moja mBanka biznis i elektronskog bankarstva Moja eBanka biznis za pravna lica i preduzetnike, kao i odgovarajućim Bezbednosnim pravilima i usled njegove namere ili krajnje nepažnje. Nepridržavanje obaveza iz navedenih Pravila i uslova, kao i bezbednosnih pravila smatraće se krajnjom nepažnjom, pri čemu klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrene platne transakcije izvršene zbog takvog postupanja, odnosno propusta klijenta.

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebjen jer klijent nije uspeo da zaštiti svoje personalizovane sigurnosne elemente za potvrdu transakcije.

Ukoliko klijent na uređajima sa kojih koristi usluge elektronskog i mobilnog bankarstva koristi nelicencirane, nelegalne ili nepodržane aplikacije, kao i usled bezbednosnih propusta na personalnim računarima ili mobilnim uređajima klijenta (pojava neželjenog software-a, virusa...), Banka ne snosi odgovornost za neizvršavanje naloga i druge eventualne štetne posledice.

#### **11. IZMENE I DOPUNE OPŠTIH USLOVA POSLOVANJA**

O predlogu izmene ugovornog odnosa putem izmena Opštih uslova poslovanja ili izmene Tarife, Banka je dužna da obavesti klijenta najkasnije 15 dana pre predloženog početka primene izmena odnosno dopuna, dostavljanjem predloga izmena u papirnoj formi, slanjem obaveštenja na imejl, slanjem obaveštenja preko sistema elektronskog ili mobilnog bankarstva, isticanjem u ekspoziturama Banke i na internet stranici Banke, ili na nekom drugom trajnom mediju.

Ukoliko klijent nije saglasan sa predloženim izmenama, može bez otkaznog roka otkazati ugovor o otvaranju i vođenju računa. Izjavu o otkazu klijent dostavlja Banci u pisanoj formi na adresu Banke ili u ekspozituru Banke najkasnije jedan radni dan pre početka primene predložene izmene. Ukoliko klijent u tom roku ne dostavi Banci izjavu da nije saglasan sa izmenama, smatra se da je prihvatio izmene.

U slučaju kada klijent odbije predložene izmene, Banka zadržava pravo raskida ugovornog odnosa i gašenja računa klijenta kod Banke.

#### **12. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opšti uslovi poslovanja su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke dana 14.12.2022. godine i primenjuju se počev od 01.02.2023. godine. Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na sve ugovore o otvaranju računa u platnom prometu, uključujući i ugovore o otvaranju i vođenju računa zaključene do dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova.

and maintaining the current account, the Bank is obliged to reject document that is not verified with the stamp.

#### **10. SAFETY MEASURES**

The Client is obliged to use the payment instrument and payment service in accordance with the provisions of the contract or special regulations given in Article 4 of these General Operating Terms governing issuance and use of that payment instrument and payment services and undertake any reasonable measures to protect personalised safety elements of that payment instrument.

Safety recommendations for the use of E-banking can be found on the websites, for RaiffeisenOnline, Hal E-bank (exists like part of application) and Raiffeisen mBusiness:

[www.rol.raiffeisenbank.rs/corporate](http://www.rol.raiffeisenbank.rs/corporate)

[www.halcom.rs](http://www.halcom.rs)

<https://www.raiffeisenbank.rs/wp-content/uploads/Bezbednosne-preporuke-jun-21.pdf>

In case of loss, theft or abuse of the payment instrument, the Client is obliged to notify the Bank immediately in writing through the nearest Bank branch office, at e-mail address: [contact@raiffeisenbank.rs](mailto:contact@raiffeisenbank.rs) or at telephone number +381 11 3026 800, specifying the required elements based on which the holder of the payment instrument can be identified, as well as the legal entity for which such payment instrument is issued. Based on the obtained information the Bank will block the use of the payment instrument on the client's accounts with the Bank.

Client shall bear all the losses arising from the completion of the transactions were made because of fraudulent acts or failure to meet its customer obligations laid down rules and conditions for use of RaiffeisenOnLine electronic banking, the Terms and Conditions for using Hal E-bank electronic banking system, Rules and Terms for the use of mobile and telephone banking Moja mBanka biznis and electronic banking Moja eBanka biznis for legal entities and entrepreneurs, as well as the related safety rules and due to his intent or gross negligence. Failure to comply with obligations under the above Rules and conditions, as well as the safety rules shall be deemed gross negligence, and the client shall bear all losses resulting from unauthorized execution of payment transactions made due to such actions or omissions of the client.

The client bears the losses arising from the execution of unauthorized payment transactions if the transactions were carried out by the use of a lost or stolen payment instrument, or payment instrument that has been misused because the client failed to protect his personalized security elements to confirm the transaction.

If the client on devices which use electronic and mobile banking using unlicensed, illegal or unsupported applications, as well as due to security breaches on personal computers or mobile client (occurrence of unwanted software, viruses ...), the Bank shall not be liable for non-execution of orders and other possible adverse consequences.

#### **11. AMENDMENTS TO THE GENERAL OPERATING TERMS**

The Bank is obliged to notify the Client of the proposed change of the contractual relationship through the General Operating Terms or amendment to the Tariff, not later than 15 days prior to the proposed commencement of the application of amendments and/or supplements by delivering proposed amendment in paper form, sending notification to the e-mail address, sending notification via E-Banking or Mobile banking systems, by putting it up in the branches and on the website of the Bank or on some other permanent media.

Opštim uslovima poslovanja isključena je primena odredaba Zakona o platnim uslugama kojima je regulisan Ugovor o platnim uslugama i informisanje korisnika platnih usluga (glava II Zakona), osim odredaba člana 14 o predmetu ugovora o platnim uslugama, odredaba člana 15 o vrstama ugovora o platnim uslugama, odredbe člana 16 stav 3 o formi okvirnog ugovora, odredbe člana 16 stav 4 o broju primeraka okvirnog ugovora koji dobija korisnik platnih usluga i odredaba člana. 32 o informacijama utvrđenim drugim propisima.

Opšti uslovi poslovanja i ugovor o otvaranju i vođenju računa predstavljaju okvirni ugovor u smislu odredaba Zakona o platnim uslugama.

U slučaju spora povodom primene Opštih uslova poslovanja nadležan je sud prema sedištu Banke.

If the client disagrees with the proposed changes, the client may terminate the Contract on opening and maintaining an Account, without given notice period. The client shall send a termination notice to the Bank in writing at the address of the Bank or in the branch office, not later than one business day before commencement of application of the proposed amendment. If the Client does not deliver to the Bank a statement on disagreement of the amendments, it shall be considered that the Client has accepted the amendments.

In case when the Client rejects proposed amendments, the Bank reserves the right to terminate contact and close the Client's account with the Bank.

## **12. FINAL PROVISIONS**

General Operating Terms were adopted by the Managing Board of the Bank on 14<sup>th</sup> of December, 2022. and come into effect as of 1<sup>st</sup> of February, 2023. These General Operating Terms shall apply to all contracts on opening and maintaining the accounts in the payment system, including contracts on opening and maintaining accounts concluded by the day of coming into effect of these General Operating Terms.

According to the General Operating Terms, application of the provisions of the Law on Payment Services governing the Agreement on Payment Services (Chapter II of the Law) is excluded, except for Article 14 covering the scope of agreement on payment services, Article 15 covering the types of agreements on payment services, Article 16, paragraph 3 covering the format of the framework agreement, Article 16, paragraph 4 covering the number of copies of the framework agreement given to the beneficiary of payment services and Article 32 covering information defined under other regulations.

Both General Operating Terms and Contract on opening and maintaining an Account are frame contract in accordance with Law on Payment Services.

In case of dispute arising from implementing the General Operating Terms, the jurisdiction of the court is decided in accordance of the seat of the Bank.