

Opšti uslovi korištenja Raiffeisen CLUB paketa

Ovi Opšti uslovi korištenja Raiffeisen CLUB paketa odnose se na korištenje određenih bankarskih proizvoda i usluga, koji, kao objedinjen proizvod čine paket namijenjen mladima (u daljem tekstu: Paket račun).

Korisnik, popunjavanjem Zahtjeva za Raiffeisen CLUB paketa (u daljem tekstu: Zahtjev) i potpisom Ugovora o korištenju Raiffeisen CLUB paketa (u daljem tekstu: Ugovor), prihvata Opšte uslove korištenja Raiffeisen CLUB paketa (u daljem tekstu: Opšti uslovi).

Uvod

Raiffeisen CLUB paket je proizvod Banke koji objedinjuje bankarske proizvode i usluge, ali i pruža posebne pogodnosti u vidu popusta u Banci te u uslužno-trgovačkim djelatnostima.

Ko može postati korisnik Raiffeisen CLUB paketa?

Korisnici **Raiffeisen CLUB paketa** mogu biti isključivo domaća fizička lica - rezidenti starosne dobi od 15 do 26 godina života, koji ne ostvaruju prihode po osnovu stalnog zaposlenja, odnosno nisu zaposleni.

Klijent istovremeno može biti korisnik samo jednog modela Paketa računa u Banci.

Pregled proizvoda i usluga koji ulaze u sadržaj Raiffeisen CLUB paketa:

Bankarski proizvodi i usluge

- Tekući račun / CLUB račun
- MasterCard debita kartica
- Raiffeisen Direkt SMS
- Raiffeisen Mobilno bankarstvo - R'm'B
- Trajni nalog
- Izvod po tekućem računu / CLUB računu (e-izvod, mini izvod na bankomatima, info terminal izvod)

Dodatne bankarske pogodnosti

- Članska kartica - RC
- Članstvo u Raiffeisen CLUB-u
- Niža kamatna stopa na studentski kredit

Nebankarske usluge

- Popusti kod trgovaca

Korisnik **Raiffeisen CLUB paketa** postaje član Raiffeisen CLUB-a čime ostvaruje pogodnosti koje obuhvataju nižu naknadu za obradu studentskog kredita, kao i popuste prilikom kupovine roba ili korištenja usluga u određenim trgovačkim radnjama.

Raiffeisen CLUB

- Šta je Raiffeisen CLUB?

Korisnik Raiffeisen CLUB paketa postaje član Raiffeisen CLUB-a. Raiffeisen CLUB je prvi klub ove vrste u Bosni i Hercegovini namijenjen mladim ljudima, a koji svojim individualnim pristupom članovima i raznovrsnim pogodnostima predstavlja potpuno novu dimenziju bankarskog poslovanja na našem tržištu.

Članstvo u Raiffeisen CLUB klijentima omogućava da ostvare dodatne pogodnosti komunicirane na posebno kreiranoj Facebook stranici pod linkom www.facebook.com/raiffeisenbankbih, putem kojeg će klijenti

svakodnevno biti informisani o aktuelnostima u klubu. Pogodnosti koje nudi članstvo u Raiffeisen CLUB-u klijenti će moći realizovati sa Raiffeisen CLUB karticom kao identifikacionim sredstvom.

- Članska kartica Raiffeisen CLUB-a

Članska kartica predstavlja posebno plastificiranu karticu (bez magnetne trake) sa oznakom CLUB-a i sa oznakom perioda važenja.

Period važenja članske kartice Raiffeisen CLUB-a se veže uz period važenja debitne kartice korisnika Paketa računa, odnosno člana Raiffeisen CLUB-a.

U skladu s tim, uz reizdavanje isteklih debitnih kartica vrši se reizdavanje isteklih članskih kartica Raiffeisen CLUB-a.

Naknada za vođenje Raiffeisen CLUB paketa

Korisnicima Raiffeisen CLUB paketa se neće naplaćivati mjesečna naknada za vođenje Paketa računa, odnosno banka neće naplaćivati mjesečne naknade za pojedinačne proizvode koji ulaze u taj model Paketa računa, a koje se odnose na mjesečna servisiranja, vođenja ili godišnje članarine pojedinačnih proizvoda u sastavu određenog Paketa modela.

Ostale naknade koje nisu obuhvaćene Paketima računa naplaćivat će se u skladu sa važećom Tarif

om naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima (u daljem tekstu: Tarifa).

Banka neće zaračunavati naknadu za:

- zatvaranje Raiffeisen CLUB paketa
- zatvaranje Raiffeisen CLUB paketa u cilju prelaska na drugi model.

Vrsta i visina naknada, između ostalog, određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora zaključenih sa klijentima/vlasnicima računa. Tarife naknada kao cjenovnik uslužnih poslova su promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja. Tako promijenjene tarife će se primjenjivati na zaključeni ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane vlasnika računa. Tarife su dostupne u svako vrijeme klijentima na svim šalterima Banke i sa istim se može upoznati i komparirati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

1. Opšti uslovi korištenja bankarskih proizvoda i usluga u okviru Raiffeisen CLUB paketa

1.1. Opšti uslovi korištenja individualne kartice

DEFINICIJE

1. "Banka" znači Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina.
2. "Kartična organizacija" je MasterCard International.
3. "Kartica" je pravo kojim Banka ovlašćuje korisnika kartice da putem kartične plastike raspolaze sredstvima na kartičnom računu. Kartica znači bilo koja kartica koju izda Banka po jednom kartičnom računu. Kartica i kartična plastika su vlasništvo Banke.
4. "Kartična plastika" je sredstvo kojim se realizuje pravo iz kartice, koju izrađuje Banka prema utvrđenim standardima.
5. "Debitna kartica" je kartica koju njen korisnik može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na kartičnom računu. Svako plaćanje debitnom karticom podrazumijeva automatsko smanjenje raspoloživog iznosa sredstava na kartičnom računu.
6. "Kartični račun" je račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korištenjem kartice, uključujući pripisane naknade i kamatu, o čemu se klijent obavještava putem redovnih mjesečnih izvoda - obavijesti.

Kartični račun kojem se pristupa putem debitne kartice, trajnog naloga ili na drugi način koji omogući Banka, ima funkciju tekućeg računa.

7. "PIN" - Personal Identification Number (lični identifikacioni broj) je broj koji, ovisno od uređaja za prihvatanje kartice, omogućava korištenje kartice. PIN služi za kompjutersku identifikaciju korisnika kartice u sistemu kartičnog poslovanja, te kao sredstvo obezbjeđenja protiv korištenja kartice od strane neovlašćenih osoba (npr. krađa kartice).
8. "Obračunski period" je period od prvog do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu nakon kojeg Banka pravi presjek po kartičnom računu i obračunava dospjele minimalne obaveze po izvršenim transakcijama, naknade i kamatu, te ih prikazuje na izvodu - obavijesti po kartičnom računu.
9. "Transakcija" znači bilo koje plaćanje roba ili usluga ili podizanje gotovine izvršeno korištenjem kartice.
10. "Rok važenja kartice" je vrijeme korištenja prava iz kartice. Korištenje prava iz kartice se utvrđuje na neodređeno vrijeme.
11. "Rok važenja kartične plastike" je određeno vrijeme do kada se može koristiti kartična plastika i navedeno je na kartičnoj plastici.

12. "Obnavljanje - reizdavanje" znači izdavanje nove kartične plastike po isteku roka važenja prethodno izdate kartične plastike, a vrši se iz sigurnosnih razloga.

13. "Zamjena" znači izdavanje nove kartične plastike umjesto izgubljene ili ukradene kartične plastike, te u drugim opravdanim slučajevima, a na pismeni zahtjev korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Zamijenjena kartična plastika se izrađuje sa novim brojem, a prethodna stavlja van snage trajnim blokiranjem.

14. "Duplikat" znači izdavanje nove kartične plastike na zahtjev korisnika, u slučaju oštećenja, te u drugim opravdanim slučajevima. Duplikat kartične plastike se izrađuje sa brojem i rokom važenja identičnim onim koji su bili na kartičnoj plastici za koju je tražena izrada duplikata. Prethodno izdata kartica se predaje Banci radi njenog fizičkog uništavanja.

15. "Zamjena PIN-a" znači izdavanje novog PIN-a umjesto postojećeg, a na pismeni zahtjev korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Novi PIN se izrađuje sa novim brojem, a prethodni se stavlja van snage.

PREGOVARAČKA FAZA

16. Banka u pregovaračkoj fazi putem informacionog lista koji sadrži i reprezentativan primjer usluge, informiše Klijenta o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi. Pružene informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o kartičnom računu, omogućavaju korisniku kartice da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

KARTICA

17. Kartica je internacionalna i može se koristiti u Bosni i Hercegovini i inostranstvu bez ograničenja, a u skladu sa ovim Opštim uslovima.

18. Karticu i PIN može koristiti samo osoba na čije je ime izdata kartična plastika i odgovarajući PIN.

19. Korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu kartičnu plastiku najkasnije u roku od 3 mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. U protivnom smatraće se da je korisnik kartice odustao od ugovora.

20. Korisnik kartice može koristiti kartičnu plastiku najduže do isteka roka važenja kartične plastike koji je na njoj naveden, nakon čega se vrši obnavljanje – reizdavanje kartične plastike.

21. Prvo obnavljanje-reizdavanje kartične plastike za sve vrste kartica vrši se nakon četiri godine. Svako sljedeće obnavljanje-reizdavanje kartica takođe se vrši nakon četiri godine od prethodnog obnavljanja-reizdavanja. U slučaju prepoznatih sigurnosnih razloga Banka zadržava pravo izvršiti prijevremeno reizdavanje kartične plastike.

22. Obnavljanje – reizdavanje kartične plastike vrši se automatski bez podnošenja posebnog zahtjeva korisnika kartične plastike, uz obračun naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

23. Zamjena kartične plastike vrši se na osnovu pismenog zahtjeva za zamjenu/duplikat kartične plastike uz obračun naknade definisan važećom tarifom Banke.

24. Obnavljanjem – reizdavanjem, zamjenom ili duplikatom kartične plastike ne mijenjaju se utvrđene obaveze korisnika kartice.

25. Banka može u bilo koje doba odbiti obnavljanje – reizdavanje ili zamjenu kartice. Sve obaveze korisnika kartice nastale prije odbijanja ostaju na snazi do njihovog ispunjenja.

26. Obnavljanje – reizdavanje kartične plastike neće biti urađeno automatski ako:

a) korisnik pismeno odustane od reizdavanja kartične plastike najmanje 75 dana prije isteka roka važnosti kartične plastike,

b) kartica nije korištena duže od devet mjeseci.

KORISNIK KARTICE

27. Korisnik debitne kartice u sklopu Raiffeisen CLUB Paketa računa može biti osoba starosti od 15 do 26 godina života. Saglasnost za izdavanje kartice mora dati zakonski zastupnik ili staratelj.

28. Korisnik kartice mora potpisati kartičnu plastiku hemijskom olovkom na traci za potpis na polednini kartice, odmah po dobivanju iste.

29. Pisanu obavijest sa PIN brojem korisnik kartice je dužan uništiti. Korisnik kartice je obavezan da PIN drži u tajnosti, te da ga ni pod kojim uslovima ne otkrije drugoj osobi, niti drugoj osobi omogućiti da ga sazna ili dođe u njegov posjed.

30. Korisnik kartice ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj drugoj formi, a naročito ne na kartičnoj plastici niti na bilo kojem predmetu koji s kartičnom plastikom nosi sa sobom.

31. Korisnik kartice mora poduzeti sve razumne korake da dobivena kartična plastika ne bude izgubljena, ukradena ili data na korištenje drugoj osobi.

32. Korisnik kartice ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zakonom zabranjen.

KARTIČNI RAČUN

33. Kartični račun se vodi u KM, a sve transakcije nastale u inostranstvu će biti konvertovane u KM.

34. Banka će zaračunavati naknade i kamate po računu i kartici, u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima u vrijeme obračuna (u daljem tekstu Tarife). Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i odgovarajuće cijene usluga za te poslove izražavaju se kao naknade i sadržane su u važećim tarifama Banke.

Vrsta i visina naknada između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora. Tarife naknada kao svojevrstan cjenovnik dodatnih uslužnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja. Tako promijenjene Tarife se primjenjuju na zaključeni ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu. Tarife su dostupne u svako vrijeme u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (web stranica Banke, Raiffeisen direkt info) i sa njima se klijent može upoznati i upoređivati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno nezavisno i samostalno.

35. Banka će za uslugu zamjene PIN-a zaračunavati naknadu kojom će zadužiti kartični račun, u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna.

36. Ukoliko u periodu od 12 mjeseci račun bude neaktivan tj. ne bude prometa po računu, Banka zadržava pravo zatvaranja računa. Zatvaranje računa se vrši bez naknade.

37. Banka po pojedinačnim transakcijama podizanja gotovine zaračunava naknade u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna naknade.

38. Banka neće zaračunavati naknade na transakcije:

a) podizanja gotovine koje su nastale debitnom karticom na bankomatima Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina,

b) plaćanja roba i usluga koje su nastale debitnom karticom u zemlji i inostranstvu.

39. Na sve transakcije napravljene u inostranstvu se zaračunava provizija za konverziju u skladu sa važećom tarifom Banke u vrijeme obračuna provizije.

KAMATE

40. Za obračun pasivne kamate po kartičnom računu Banka primjenjuje nominalnu kamatnu stopu čija visina je određena Kamatnim stopama za proizvode PI klijenata.

Obračun kamate se vrši na mjesečnom nivou i tako obračunata kamata se pripisuje saldu kartičnog računa. Kamata se obračunava proporcionalnom tj. prostom metodom.

41. Usklađivanje kamatne stope na mjesečnom nivou će se vršiti u zavisnosti od promjene vrijednosti referentnih stopa:

a) Stope koju dobije od strane CBBH na sredstva preko Obavezne rezerve

b) Stopa rizika tržišta – koja predstavlja kretanje premije kreditnog rizika za Bosnu i Hercegovinu

c) Cijena regulacije - tržišno zavisni dio koji nastaje zbog utjecaja specifičnih propisa države i neovisan je o poslovnoj politici Banke.

Usklađivanje ugovorene kamatne stope se vrši dvanaest puta godišnje tj. u dvanaest referentnih perioda, pri čemu je mjerodavna vrijednost na zadnji datum svakog referentnog perioda zadnji dan u mjesecu. Ukoliko zadnji datum svakog referentnog perioda pada u neradni dan, mjerodavna je vrijednost na zadnji radni dan prije isteka datuma svakog referentnog perioda.

Period između dva uzastopna datuma utvrđivanja vrijednosti kamatne stope, predstavlja kamatni period.

Za Euribor kalendar radnih dana objavljuje Evropska centralna banka.

Usklađena kamatna stopa primjenjuje se za tekući kamatni period od prvog narednog mjesečnog obračuna nakon slanja obavijesti o usklađivanju kamatne stope.

42. Najkasnije 15 dana prije datuma primjene, Banka obavještava korisnika kartice o promjeni kamatne stope, i to putem mjesečnog izvoda/obavijesti i/ili na WEB stranici i u poslovnicu Banke.

Visina kamatne stope za debitnu karticu navedena je u Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizickim licima koji je korisniku kartice uručen uz Zahtjev za izdavanje kartice

Važeće kamatne stope iskazane su u pisanom obliku i dostupne su klijentima Banke u poslovnoj mreži i drugim distributivnim kanalima Banke.

OBAVIJEST - IZVOD

43. Mjesečni izvod za debitnu karticu je pregled stanja računa sa svim uplatama i isplata u periodu na koji se izvod odnosi putem e-izvoda ili upitna na terminalima.

44. Banka će mjesečno pripremati i dostavljati obavijesti - izvode po kartičnom računu.

45. Ukoliko se obavijest - izvod vrati u Banku zbog nemogućnosti uručivanja klijentu iz bilo kojeg razloga, Banka zadržava pravo da prestane slati obavijesti - izvode, sve dok se korisnik kartice ne obrati Banci pisanim zahtjevom uz koji je obavezan priložiti dokumentaciju za važeću adresu na koju želi da se obavijesti - izvodi dostavljaju.

UPLATE NA RAČUN I BLOKIRANJE KARTICE

46. Blokadu kartice Banka može izvršiti u slučaju prijema osnova za blokadu/prinudnu naplatu.

47. Uplate na kartični račun može vršiti korisnik kartice te druga fizička ili pravna lica i to: kod debitne kartice bez ograničenja u pogledu visine iznosa uplate.

48. Uplate na račun će se smatrati raspoloživim na dan prijema naloga za plaćanje na račun korisnika kartice. Iste će se koristiti za pokrivanje svih obaveza korisnika kartice nastalih po kartičnom računu.

OGRANIČENJA KORIŠTENJA KARTICE

49. Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevno i mjesečno korištenje kartice prema broju i iznosu transakcija zavisno od vrste transakcija. Korisnik na vlastiti zahtjev može dobiti informaciju o navedenim ograničenjima.

Banka ograničava pravo raspolaganja sredstvima na računu maloljetnim licima na iznos KM 3.000,00 mjesečno, a za veće iznose potrebna je dodatna saglasnost roditelja/zakonitog zastupnika-staratelja.

VRAĆANJE KARTICE – PRESTANAK VAŽENJA

50. Vraćanjem kartice prestaje njeno važenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 75 dana prije isteka važenosti kartične plastike, vratiti karticu uz pismenu obavijest Banke, kao i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja. Kartica prestaje važiti i u slučaju kada Banka odbije obnavljanje-reizdavanje ili zamjenu kartice. Banka za vraćanje kartice i gašenje računa ne naplaćuje naknadu.

51. U slučaju prijave smrti korisnika kartice, kartica će prestati važiti.

52. Banka zadržava pravo da uništi kartičnu plastiku koja ne bude preuzeta u roku od 3 mjeseca od datuma odobravanja zahtjeva za karticu. Podnosilac zahtjeva je u ovom slučaju dužan Banci nadoknaditi sve do tada nastale troškove.

NEPOKRIVENI DUG / GAŠENJE

53. Banka je ovlaštena da, bez prethodne saglasnosti korisnika kartice, izvrši poravnanje zbira svih iznosa ili dijela iznosa obaveze ili duga koji korisnik kartice ima prema Banci, sa zbirom svih iznosa ili dijelom iznosa potraživanja korisnika kartice prema Banci, što se može pojaviti u bilo koje doba, ili s vremena na vrijeme.

54. Banka je ovlaštena da koristi i sve druge dostupne načine naplate duga uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima korisnika kartice, a bez posebne saglasnosti korisnika kartice. Za sve obaveze nastale korištenjem kartice, korisnik kartice odgovara svom svojom imovinom.

55. Cjelokupni nepokriveni dug će postati naplativ od strane Banke u slučaju smrti korisnika kartice, ili u slučaju da korisnik kartice prekrši bilo koji od uslova korištenja kartice navedenih u ovim Opštim uslovima.

GUBITAK KARTICE

56. Ako je kartica izgubljena, zagubljena ili ukradena ili ako bilo koja neovlaštena osoba sazna PIN ili broj kartice, korisnik kartice mora o tome odmah i bez odlaganja obavijestiti Call Centar Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, na telefon: +387 33 75 50 10 uz navođenje datuma rođenja, djevojačkog prezimena majke i adrese stanovanja, radi trenutnog privremenog blokiranja kartice. Banka do telefonske prijave ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe kartice. Privremenim blokiranjem će se onemogućiti korištenje kartice samo na uređajima koji zahtijevaju dobivanje elektronske autorizacije za transakcije. Za zloupotrebu kartice na uređajima koji

ne zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost ni nakon telefonske prijave.

57. Trenutno privremeno blokiranje kartice telefonom se može prijaviti 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, 365/366 dana u godini. Korisniku stoji na raspolaganju i mogućnost prijave putem druge banke ili kartične organizacije, što podrazumijeva snošenje odgovarajućih troškova na teret korisnika kartice kao i preuzimanje rizika korisnika kartice od moguće zloupotrebe u periodu od momenta prijave putem druge banke ili kartične organizacije do momenta blokade u kartičnom sistemu Banke.

58. U slučaju da kartica koja je telefonski prijavljena kao izgubljena ili ukradena, bude pronađena, Banka, uz prethodno identifikovanje korisnika kartice, a na njegov zahtjev, istu može ponovo aktivirati kako bi se mogla nastaviti koristiti.

59. U slučaju prijave u skladu sa ovim Opštim uslovima, za eventualno utrošeni iznos preko uređaja koji zahtijevaju elektronsku autorizaciju transakcije, od trenutka telefonske prijave Banka je odgovorna u punom iznosu.

60. Korisnik kartice je dužan dati ovlaštenom službeniku Banke sve potrebne informacije o okolnostima pod kojima je došlo do situacije da je kartica izgubljena, zagubljena ili ukradena, ili da je bilo koja neovlaštena osoba saznala PIN ili broj kartice.

61. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da obavijesti treću stranu i zakonom ovlaštene institucije o nastaloj situaciji i pruži im sve informacije koje budu tražene.

NAGRAĐIVANJE KORISNIKA KARTICA

62. Ukoliko se ukaže potreba, Banka korisnicima određenih kartičnih proizvoda može omogućiti uključenost u određene nagradne igre koje korisnicima donose određene benefite u smislu nagrađivanja za korištenje određenih kartičnih proizvoda.

Banka će korisnike kartičnih proizvoda kojima omogućiti uključenost u nagradne igre, obavještavati o svim detaljima nagradnih igara, načinima ostvarivanja i praćenja benefita, putem kanala obavještavanja Banke.

TRGOVCI

62. U nekim slučajevima davaoci robe, usluge ili gotovine ("Trgovac") i pored toga što iznos tražene transakcije ne prelazi limit, traže autorizaciju transakcije.

63. Banka neće biti odgovorna za odbijanje bilo kojeg Trgovca da prihvati karticu kao sredstvo plaćanja i pored toga što postoji istaknut znak za prihvatanje ove vrste kartice.

64. Kada Trgovac pristane da izvrši povrat sredstava korisniku kartice po nekoj ranije nastaloj transakciji, Banka će odobriti račun korisnika kartice samo po prijemu pravilno izdatog vaučera za povrat ili druge odgovarajuće potvrde o povratu sredstava izdate od Trgovca.

65. Banka ni u kojem smislu nije odgovorna za robe i/ili usluge koje se plaćaju karticom, niti je obavezna posredovati između Trgovca i korisnika kartice.

PROMJENE USLOVA

66. Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Smatrat će se da je korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

OSTALO

67. Banka preporučuje korisniku kartice da sačuva sve dobivene odreske/kopije transakcija (račune) kako bi mogao provjeriti iznose sa onima na dobivenim obavijestima - izvodima. Bilo koja neusaglašenost: iznosa, datuma nastanka, mjesta nastanka ili valute transakcije, koja se eventualno pojavi, mora biti prijavljena Banci u pismenoj formi na posebnom obrascu u roku od 15 dana od datuma obavijesti - izvoda na kojem se pojavila transakcija. Nakon tog vremena Banka će nastojati da pomogne u rješavanju neusaglašenosti. Bez obzira na podnesenu reklamaciju iz stava 1. ovog člana, korisnik kartice je dužan izmiriti dospjeli iznos za uplatu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana odobrit će kartični račun korisnika kartice.

68. Korisnik kartice je odgovoran do punog iznosa utrošenih sredstava sve dok je u posjedu kartice kao i u slučajevima kada:

↳ se ponaša protivno zakonu;

↳ prekrši pravila ovih Opštih uslova;

↳ omogućiti neovlaštenoj osobi da koristi karticu.

69. Banka zadržava pravo jednostranog otkaza ugovora bez obaveze obrazloženja istog. Korisnik kartice se o navedenom obavještava pismenim

putem, pri čemu se kartica blokira/gasi. Sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog ispunjenja uz nemogućnost daljeg korištenja kartice koja se sa otkazom blokira/gasi.

Korisnik kartice je u obavezi da sve obaveze koje su prikazane na mjesečnom izvodu - obavijesti izmiri po dospijanju.

70. Banka iz sigurnosnih razloga ne preporučuje korištenje kartica za transakcije preko Interneta.

71. Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati uslijed korištenja kartica za transakcije preko Interneta.

72. Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe kartice na bankomatu ili POS terminalima na kojima je obavezan unos PIN-a.

73. Izdata kartica može biti korištena zajedno sa PIN-om samo na onim bankomatima i u onim trgovinama koje imaju odgovarajući simbol identičan onom na kartici. Podizanje gotovine na bankomatu zavisi i od iznosa limita po transakciji i od ograničenja dnevnog broja korištenja kartice.

74. Ograničenja dnevnog i 30-dnevnog broja korištenja kartice postavlja Banka iz sigurnosnih razloga i ona se mogu mijenjati s vremena na vrijeme.

75. Banka neće biti odgovorna za bilo kakva kašnjenja u svom radu koja proisteknu radi uticaja više sile, odnosno drugih slučajeva predviđenih pozitivnim propisima, za koje ne postoji odgovornost Banke.

76. Korisnik kartice je obavezan bez odlaganja, a najduže u roku od 8 radnih dana od dana nastale promjene, prijaviti na odgovarajućem obrascu promjenu adresnih podataka stalnog prebivališta, promjenu, promjenu kontakt telefona i drugih bitnih podataka.

77. Osnovni korisnik kartice svojim potpisom na Zahtjevu za izdavanje kartice, ovlašćuje Banku da može dati sve informacije i detalje bilo kojoj osobi koja zastupa Banku u vezi sa korištenjem ili izdavanjem kartice ili trećoj strani povezanoj sa Bankom, vezano za kartični račun i/ili Zahtjev za izdavanje kartice.

78. Potpisom zahtjeva za Raiffeisen CLUB paketa, korisnik kartice potvrđuje da je od strane Banke, prethodno obaviješten o razlozima prikupljanja i obrade ličnih podataka, te daje saglasnost da Banka, u svrhu ostvarivanja poslovnog odnosa, može obrađivati lične podatke koje je dao prilikom potpisivanja saglasnosti.

79. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

80. Potpisivanjem Ugovora Raiffeisen CLUB paketa Korisnik potvrđuje da je primio Opšte uslove i Cjenovnik usluga, da su podaci dati na zahtjevu Raiffeisen CLUB paketa tačni i da ugovor zaključuje, kao izraz slobodno izražene volje i prethodne nezavisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke uključujući i ove Opšte uslove.

81. Ovi Opšti uslovi sačinjeni su na osnovu obavezujućih pravila kartičnih organizacija koja su dostupna na zvaničnim web stranicama kartičnih organizacija.

BESKONTAKTNO PLAĆANJE

82. MasterCard debitna kartica omogućava beskontaktno plaćanje bilo kojeg iznosa (transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta kartice i POS terminala) i to:

Reprezentativni primjer za BiH:

- za iznose do 30 KM bez unosa PINa

- za iznose preko 30 KM obavezan unos PINa

Navedeni iznosi su reprezentativni primjer za teritoriju BiH a iznosi transakcija na teritoriji drugih zemalja za koje je obavezan unos PIN-a, može varirati od zemlje do zemlje.

1.2. Opšti uslovi za korištenje usluge Raiffeisen direkt SMS

Raiffeisen Direkt SMS je elektronski servis Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina dostupan sedam dana u sedmici, 24h dnevno, a koji korisniku omogućava:

- provjeru stanja računa slanjem SMS poruke na broj

091024024 prijem informacije o dospelom minimalnom mjesečnom iznosu za uplatu po kartičnom računu na mobilni telefon najkasnije do 05. u mjesecu.

USLOVI KORIŠTENJA RAIFFEISEN DIREKT SMS USLUGE

Korisnik Raiffeisen Direkt SMS usluge može biti svaki klijent Banke koji zadovoljava minimalne uslove:

za SMS upite o stanju računa

↳ da je vlasnik MasterCard debitne kartice,

↳ da posjeduje mobilni telefon i GSM karticu telekom operatera sa teritorije Bosne i Hercegovine, i

↳ da prihvata Opšte uslove korištenja.

Korisnik, popunjavanjem Zahtjeva i potpisom Ugovora prihvata Opšte uslove korištenja **RAIFFEISEN DIREKT SMS USLUGE sa kojima je upoznat i koji su dostupni** u poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke.

Korisnik može koristiti uslugu nakon što Banka primi Zahtjev, izda korisniku identifikacioni broj (u daljem tekstu IB) i putem SMS poruke obavijesti korisnika o aktivaciji usluge. **IB** je jedinstveni identifikacioni broj, koji se sastoji od šest cifara i koji je poznat samo registrovanom korisniku.

OTKAZIVANJE USLUGE

Korisnik može podnijeti zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja usluge u najbližoj poslovnicu Banke uz prezentovanje identifikacijskog dokumenta. Otkaz stupa na snagu odmah.

Ukoliko se korisnik ne pridržava Opštih uslova, Banka zadržava pravo da ga bez posebnog obrazloženja putem SMS poruke obavijesti da mu se otkazuje usluga.

PROMJENA PODATAKA

Korisnik usluge je dužan pismeno obavijestiti Banku o promjeni broja mobilnog telefona, predajom Zahtjeva za izmjenu podataka. Banka se obavezuje da će izmjenu u skladu sa zahtjevom izvršiti u roku 24 radna sata od podnošenja zahtjeva.

POSEBNE ODREDBE

Korisnik je dužan prilikom prijave za uslugu predočiti rodni list/ličnu kartu/pasoš. Korisnik usluge je obavezan da po izdavanju IB-a, isti zapamti i uništi kovertu sa IB-om. Korisnik je dužan da IB drži u tajnosti i brine da ne dođe u posjed bilo koje neovlaštene osobe. U slučaju gubitka ili krađe mobilnog telefona ili sumnje na zloupotrebu IB-a, korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj telefona Raiffeisen direkt info 033 75 50 10, ili dolaskom lično u najbližu poslovnicu Banke. Banka je dužna po prijavi blokirati IB sredstvo korisnika. U slučaju blokade po prijavi putem info telefona korisnik je dužan istu potvrditi na šalteru u roku od 48 radnih sati, podnošenjem zahtjeva putem odgovarajućeg obrasca.

Banka preporučuje brisanje svih SMS poruka s ciljem sprječavanja zloupotrebe od strane neovlaštenih lica. Od trenutka prijema poruke na broj mobilnog telefona, naznačenog na Zahtjevu, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za moguće zloupotrebe dostavljenih informacija. Korisnik snosi svu odgovornost zloupotrebe u slučaju nepridržavanja Opštih uslova.

Banka neće biti odgovorna za bilo kakva kašnjenja u pružanju usluge koja proisteknu uticajem više sile, odnosno drugih slučajeva za koje ne postoji odgovornost Banke. Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka), kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

U slučaju pojava definisanih prethodnim stavom, Banka će obavijestiti korisnika o prekidu rada sistema ukoliko je ta opcija podržana od strane matičnog telekom operatera korisnika.

Podaci isporučeni korisniku uslugom Raiffeisen Direkt SMS su informativni, i ne zamjenjuju mjesečni izvod.

Sve reklamacije u vezi sa korištenjem usluge korisnik prijavljuje pozivom na Raiffeisen direkt info 033 75 50 10. Reklamacije u vezi sa obračunatom naknadom za korištenje usluge korisnik je dužan prijaviti u najbližoj poslovnicu Banke u roku 7 radnih dana od prijema izvoda.

1.3. Opšti uslovi korištenja usluge Raiffeisen Mobilno bankarstvo (R'm'B)

Ovim Opštim uslovima Raiffeisen Bank d.d. BiH (u daljem tekstu: Banka) utvrđuje prava, obaveze i uslove korištenja usluge Internet bankarstvo za fizička lica Raiffeisen Mobilno bankarstvo (R'm'B) (u daljem tekstu: usluga).

Raiffeisen Mobilno bankarstvo (R'm'B)

Raiffeisen Mobilno bankarstvo je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitom računu i obavljanje finansijskih transakcija 24 sata dnevno putem vlastitim mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.

Korisnik usluge može biti svaki klijent Banke, domaća fizička osoba, koja zadovoljava minimalne uslove:

- da je vlasnik MasterCard debitne kartice (tekućeg računa) Raiffeisen banke
- da ima pristup internetu
- da prihvata Opšte uslove korištenja.

U nastavku Opštih uslova korišteni su sljedeći pojmovi i izrazi:

- Korisnik – Domaće fizičko lice koje je vlasnik tekućeg računa, odnosno MasterCard debitne kartice u Banci
- Identifikacijsko sredstvo (ID – Sredstvo identifikacije (Korisnički ID broj i PIN lozinka) koje omogućava siguran pristup Raiffeisen Mobilnom bankarstvu
- Elektronski nalog – Nalog kreiran i potpisan putem korisničke aplikacije R'm'B usluge Raiffeisen Mobilno bankarstvo.

KORIŠTENJE USLUGE MOBILNO BANKARSTVO ZA FIZIČKA LICA

Korisnik, popunjavanjem Zahtjeva i potpisom Ugovora prihvata Opšte uslove korištenja usluge **Raiffeisen Mobilno bankarstvo (R'm'B)** sa kojima je upoznat i koji su dostupni u poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke.

Korisnik može koristiti uslugu nakon što Banka primi Zahtjev, izda korisniku identifikacioni broj (u daljem tekstu IB) te aktivira izdano identifikaciono sredstvo.

OPSEG USLUGE

Prijavom usluge u sistem internet bankarstva se uključuje tekući račun koji klijent ima otvoren u Banci.

Usluga Raiffeisen mobilno bankarstvo omogućava:

- Pregled stanja i detalja računa,
- Pregled prometa po računima,
- Obavljanje transakcija između vlastitih računa i računa fizičkih i pravnih lica u Raiffeisen banci,
- Obavljanje transakcija na račune fizičkih i pravnih lica u drugim bankama u BiH
- Konverziju deviza,
- Pregled lokacija Raiffeisen poslovnica i bankomata,
- Pregled lokacija trgovaca kod kojih je moguće plaćati na rate i/ili ostvarivati popuste putem Raiffeisen MasterCard Shopping kartice.

USLOVI ZA IZVRŠENJE ELEKTRONSKOG NALOGA

Banka će izvršiti elektronski nalog za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima Banke uključujući tu i ove Opšte uslove. Elektronski nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status "u obradi" i od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke. Elektronski nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna Banka BiH, te u skladu sa poslovnom politikom Banke i ustaljenom Bankovnom praksom. Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status "uspješno obrađen". Korisnik je obavezan na tekućem računu obezbijediti dovoljan iznos sredstava za izvršenje elektronskog naloga, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva iznos za plaćanje unesen na elektronskom nalogu, uvećan za iznos bančinih naknada. U slučaju da elektronski nalog nije moguće izvršiti prema važećim pravilima ili ukoliko na tekućem računu nema dovoljno sredstava, Banka će mu dodijeliti status "odbijen/vraćen". Korisnik ima uvid u razlog odbijanja elektronskog naloga pregledom naloga koji se nalaze u statusu "odbijen/vraćen" u aplikaciji R'm'B usluge Raiffeisen Mobilno bankarstvo.

Obaveze Korisnika

Prilikom upotrebe usluge Raiffeisen Mobilno bankarstvo za fizička lica, korisnik je dužan da poštuje Opšte uslove i da se pridržava uputstava za korištenje usluge, kao i zakonskih propisa.

Obaveza i odgovornost Korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga od strane Korisnika.

Korisnik može obavljati transakcije u visini pokrića na svom računu, u skladu sa važećim ugovorima sklopljenim sa Bankom, kao i važećim zakonskim propisima.

Pristup internetu za korištenje usluge obezbjeđuje Korisnik o svom trošku.

Banka je jedini ovlašteni izvor koja obezbjeđuje aplikaciju R'm'B i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije Raiffeisen Mobilnog Bankarstva.

Aplikacija R'm'B sadrži podatke za koje nije potrebno logiranje. Podaci dostupni na dijelu aplikacije R'm'B za koji nije potrebno logiranje su djelimični podaci promjenljive kategorije (npr. podaci o lokacijama poslovnica, radnom vremenu i sl.) i imaju informativni karakter, te stoga nisu nužno službeni i obavezujući podaci Banke. Potpuni podaci se mogu dobiti u bilo kojoj jedinici unutar poslovne mreže Banke.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacijskih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacijskih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane korisnika.

Korisnik je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluge, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što korisnik Banku nije pravovremeno obavijestio o promjeni podataka.

Obaveze Banke

Banka obrađuje Zahtjev za otvaranje Raiffeisen CLUB paketa za upotrebu usluga Raiffeisen Mobilnog bankarstva za fizička lica u skladu sa Opštim uslovima, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima. Nakon sklapanja Ugovora Banka Korisniku uručuje sredstvo za identifikaciju i brošuru sa odgovarajućim kratkim uputama o korištenju.

Svi postupci korisnika se računarski evidentiraju. Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Preduslov realizacije elektronskih naloga jeste da je Korisnik dostavio ispravno popunjen nalog te da je za realizaciju istog obezbijedio dovoljno sredstava na računa sa kojeg vrši plaćanje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva minimalno iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog, uvećan za iznos naknada Banke.

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa.

Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna Banka BiH. Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status „obrađen“.

Izvršenje na vlastite račune otvorene unutar Banke kao i prenose na račune drugih lica u Banci zaprimljeni od 08:00 do 16:00 će biti izvršeno isti radni dan, a izvršenje na vlastite račune otvorene unutar Banke kao i prenose na račune drugih lica u Banci zaprimljeni nakon navedenog vremena će biti obrađeni naredni radni dan.

Nalozi za plaćanje putem Giro kliringa i RTGS sistema zaprimljeni od 08:00 do 12:00 će biti obrađeni isti radni dan, a nakon tog vremena naredni radni dan.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti dodjeljuje mu se status „odbijen/vraćen“.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe.

Blokada identifikacijskog sredstva

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu Identifikacijskih sredstava ili mobilnog telefona korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj telefona Raiffeisen direkt info 00 387 (0)33 75 50 10 koji je Korisniku svakodnevno dostupan od 00:00h do 24:00h ili dolaskom lično u najbližu poslovnicu Banke. Banka je dužna po prijavi blokirati identifikacijsko sredstvo korisnika zbog sprečavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe, a na osnovu telefonskog zahtjeva Korisnika. Kako bi se ponovo aktivirala usluga Korisnik je dužan lično doći u poslovnicu Banke i podnijeti zahtjev za deblokadu putem odgovarajućeg obrasca i/ili zahtjeva za izdavanje novog identifikacijskog sredstva kako bi mogao nastaviti koristiti uslugu.

Sigurnosni koncept

Banka može Korisniku privremeno blokirati ili otkazati korištenje usluge Raiffeisen Mobilnog bankarstva za fizička lica kada posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja usluge.

Također, Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje Raiffeisen NET servisa za fizička lica ukoliko utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti.

Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zloupotrebu, a naročito čuvati identifikacioni broj, kao i mobilni telefon sa instaliranom aplikacijom R'm'B.

Sav rizik zloupotrebe identifikacijskih podataka, naročito identifikacionog broja, snosi isključivo Korisnik. Korisnik je dužan koristiti uslugu Raiffeisen Mobilnog bankarstva na način propisan u pojedinačnim priručnicima za korištenje Raiffeisen NET servisa, koji su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke www.raiffeisenbank.ba.

Korisnik je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računalne opreme (hardver) te programske podrške (softver).

Korisnik je svjestan te prihvata činjenicu da usluga Raiffeisen Mobilnog bankarstva za fizička lica, uključuju prijenos podataka putem interneta i mobilnog telefona i prihvata rizike uobičajene za korištenje interneta i mobilnog telefona.

Odgovornost za štetu

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu Identifikacijskih sredstava ili mobilnog telefona.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršavanja elektronskog naloga, nastalog zbog greške korisnika usluge.

Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka) uslugi, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

Podrška korisnicima

Za sva pitanja i nejasnoće prilikom korištenja usluga Raiffeisen NET servisa Korisnik poziva Raiffeisen direkt info 00 387 (0) 33 75 50 10.

Otkazivanje usluge

Korisnik može podnijeti Zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja usluge u najbližoj poslovnicu Banke uz prezentovanje identifikacijskog dokumenta, te istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada u skladu sa važećom tarifom Banke. Otkaz stupa na snagu danom podnošenja Zahtjeva za odjavu usluge. Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu, odnosno jednostrani otkaz korištenja usluge ukoliko korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova, te zakonske propise kao i zbog osnovane sumnje u zloupotrebu.

Ukoliko Korisnik u periodu od 12 mjeseci ni jedanput ne pristupi korisničkoj aplikaciji Raiffeisen Mobilnog bankarstva smatraće se da je Korisnik otkazao uslugu.

Lični podaci

Banka će lične podatke korisnika navedene na Zahtjevu za otvaranje Raiffeisen CLUB paketa upotrebljavati isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa korisnikom, uključujući tu i slanje kraćih promotivnih poruka.

Banka se obavezuje da korisnikove lične podatke neće davati trećim licima i da će ih upotrebljavati samo u namjene određene u prethodnom stavu, osim u slučajevima kada postoji zakonska obaveza Banke za dostavljanjem podataka o korisniku i/ili transakcijama po računima.

Banka ima pravo koristiti navedene podatke unutar svoje grupacije u svrhu stvaranja zajedničke baze klijenata kao legitimne poslovne aktivnosti Banke i grupacije kojoj pripada, kao i u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.

Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge Mobilno Bankarstvo (R'm'B)

Mobilni telefon koji odgovara zahtjevima za korištenje aplikacije R'm'B sa mogućnošću pristupa internetu.

Promjena uslova

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova korištenja usluge Raiffeisen Mobilnog bankarstva za fizička lica.

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke. Smatrat će se da je korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Isključenje odgovornosti

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost izvršavanja obaveza navedenih u ovim Opštim uslovima u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se osobito smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Korisnika i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa u zemlji i s inostranstvom, a koje mogu biti uzrokovane visom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

1.4. Opšti uslovi korištenja usluge Trajni nalog za fizička lica

Trajni nalog služi za izvršenje plaćanja s računa klijenta - Nalogodavca u korist računa korisnika trajnog naloga. Trajni nalog izvršava Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka) u ime i za račun Nalogodavca. Trajni nalog mogu ugovoriti klijenti – domaća fizička lica, koja u Banci imaju otvoren jedan ili više ličnih računa uz uslov da su isti u statusu AKTIVAN. Za klijente mlađe od 18 godina starosti, saglasnost za uspostavu trajnog naloga mora dati zakonski zastupnik ili staratelj.

Pojašnjenje elemenata iz Zahtjeva za odobrenje usluge i Podaci o podnosiocu Zahtjeva

- Nalogodavac - Klijent (fizičko lice) Banke koji ima otvoren jedan ili više ličnih računa.
- Račun/i na teret sa kojeg/ih Banka može vršiti ovlašteno povlačenje - Račun/i Nalogodavca na čiji teret se izvršava trajni nalog.

Na Zahtjevu za korištenje usluge Trajni nalog, Nalogodavac može navesti jedan ili više ličnih računa ("račun na teret"), sa kojeg/kojih će Banka u odabranom vremenskom periodu vršiti ovlašteno povlačenje sredstava. Redoslijed ličnih računa naveden u Zahtjevu predstavlja redoslijed na osnovu kojeg će Banka pojedinačno zaduživati lične račune Nalogodavca, do namirenja ukupnog iznosa trajnog naloga.

Napomena: U slučaju trajnog naloga za izmirenje obaveza prema pravnim licima korisnicima, nije moguće navesti više "računa na teret", odnosno moguć je odabir samo jednog "računa na teret" i to samo u KM valuti. Navođenje kartičnog/tekućeg računa kao "računa na teret" isključuje mogućnost navođenja drugih ličnih računa kao "računa na teret".

PODACI O KORISNIKU SREDSTAVA

- Naziv korisnika: naziv pravnog ili fizičkog lica u korist čijeg računa se izvršava trajni nalog;
- Račun korisnika: transakcijski račun pravnog lica korisnika trajnog naloga;
- Lični račun fizičkog lica korisnika trajnog naloga: transakcijski račun druge poslovne banke u kojoj se vodi lični račun fizičkog lica korisnika trajnog naloga;
- Naziv banke kod koje se vodi račun korisnika: naziv poslovne banke kod koje se vodi račun pravnog/fizičkog lica korisnika uplate;
- Osnov plaćanja: vrsta plaćanja koja se izvršava trajnim nalogom npr. prenos na račun štednje, uplata duga po kreditu/kartici, plaćanje računa za struju/grijanje/vodu, donacija, alimentacija i slično;
- Referenca krajnjeg korisnika: ukoliko se vrši plaćanje u korist ličnog računa fizičkog lica u drugoj poslovnoj banci potrebno je navesti broj ličnog računa fizičkog lica krajnjeg korisnika; za plaćanja prema pravnim licima potrebno je navesti poziv na broj naveden na računu koji se izmiruje;
- Šifra krajnjeg korisnika: samo za plaćanja prema pravnim licima potrebno je navesti poziv na broj naveden na računu koji se izmiruje.

DETALJI PLAĆANJA

Iznos i valuta plaćanja: moguće opcije:

- Prema iznosu koji dostavi pravno lice: ovu opciju moguće je odabrati samo ukoliko Banka za ovu vrstu plaćanja ima zaključen ugovor sa pravnim licem krajnjim korisnikom. U tom slučaju iznos plaćanja po trajnom nalogu je iznos koji se preuzima iz podataka koje u ugovorenim vremenskim intervalima pravno lice korisnik uplate dostavi Banci;
- Fiksni iznos: odabirom ove opcije Nalogodavac sam odabire iznos i valutu trajnog naloga koji se ne može mijenjati u toku važenja trajnog naloga;
- Promjenjivi iznos: odabirom ove opcije Nalogodavac navodi postotak plaćanja, uz obavezan odabir maksimalnog iznosa naloga. Iznos plaćanja se formira primjenom navedenog procenta na iznos stanja na računu Nalogodavca na odabrani dan izvršenja trajnog naloga, a koji neće biti veći od iznosa navedenog u polju "maksimalno do iznosa".
- Iznos anuiteta iz otplatnog plana: odabirom ove opcije iznos za plaćanje je iznos iz anuitetnog plana otplate kredita kod Banke.

Napomena: Ukoliko se Nalogodavac opredijelio za izvršenje trajnog naloga koristeći različite valute "računa na teret" i "računa u korist", Banka će izvršiti potrebnu konverziju sredstava iz valute "računa na teret" u potrebnu valutu "računa u korist", a prije realizacije trajnog naloga i za to naplatiti bankovne naknade za ove poslove u skladu sa tarifom Banke važećom u vrijeme izvršenja konverzije. Za plaćanja u korist računa pravnih lica i plaćanja u korist kartičnog računa u Banci dozvoljena je samo KM valuta "računa u korist".

IZVRŠENJE TRAJNOG NALOGA

U pravilu, trajni nalog je podoban za izvršenje pod uslovom da je Nalogodavac na računu/ima na teret obezbijedio sredstva za izvršenje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva iznos naveden u Zahtjevu kao iznos za plaćanje, uvećan za iznos Bančinih naknada.

Moguće opcije:

- U cijelosti - odabir ove opcije znači da će se nalog izvršiti samo pod uslovom da su na "računu na teret" obezbijedena cjelokupna sredstva za izvršenje. Banka će u okviru perioda odabrane dinamike plaćanja, a do narednog datuma izvršenja, svaki naredni radni dan kontrolisati stanje na "računu na teret", te će nalog izvršiti na onaj datum, u okviru odabrane dinamike plaćanja, na koji su obezbijedena sredstva na "računu/ima na teret" u cijelosti. Ukoliko u periodu odabrane dinamike plaćanja, a do narednog datuma izvršenja trajnog naloga, na "računu/ima na teret" ne budu obezbijedena sredstva u cijelosti, prestaje Bančina obaveza izvršenja tog

dospjelog iznosa i Banka pristupa izvršenju narednog iznosa na naredni datum izvršenja.

- Djelimično - odabir ove opcije znači da, ukoliko na odabrani datum izvršenja na "računu na teret" Nalogodavac nije obezbijedio dovoljno sredstava za izvršenje, Banka će nalog na odabrani datum izvršenja izvršiti do visine trenutno raspoloživog iznosa na "računu/ima na teret", nastavljajući izvršenje unutar odabranog perioda dinamike plaćanja, a do namirenja punog iznosa, na način da će svaki naredni radni dan kontrolisati stanje na "računu/ima na teret" i djelimično izvršavati nalog u zavisnosti od iznosa raspoloživih sredstava na "računu/ima na teret". Ukoliko do narednog datuma izvršenja trajnog naloga Nalogodavac ne obezbijedi sredstva za potpuno izvršenje, prestaje Bančina obaveza izvršenja tog dospjelog iznosa i Banka pristupa izvršenju narednog iznosa na naredni datum izvršenja. Izuzetak je trajni nalog za izmirenje obaveza po kreditu u Banci kod kojeg će se neizmireni iznos trajnog naloga iz jednog perioda dinamike plaćanja prenijeti u naredni period dinamike plaćanja i sabrati sa iznosom novog dospjelog anuiteta (kumulativno izvršavanje).

Napomena: Ukoliko je Nalogodavac odabrao opciju plaćanja "Prema iznosu koji dostavi pravno lice", nije moguć odabir ni jedne od predviđenih opcija "Izvršenja trajnog naloga", jer se isti u tom slučaju izvršava prema odredbama ugovorenim sa pravnom licem - korisnikom uplate. Ukoliko Nalogodavac trajnim nalogom izmiruje obaveze po kreditu u Banci, nije moguć odabir opcije "u cijelosti". U slučaju izmirenja mjesečne obaveze po kartičnom računu, trajni nalog će biti realizovan zaključno sa zadnjim danom u mjesecu za dospjeli dug prethodnog mjeseca. U slučaju da se trajni nalog ne realizuje ni zadnji dan u mjesecu, realizacija dospjelog duga se ne prenosi u naredni period realizacije trajnog naloga.

DATUM IZVRŠENJA TRAJNOG NALOGA / DATUM IZVRŠENJA PRVE UPLATE

Nalogodavac odabire dan u mjesecu na koji će se trajni nalog realizovati. Ukoliko je odabrani datum izvršenja 29., 30. ili 31. u mjesecu, za mjesec februar će to značiti da će nalog biti izvršen posljednjeg kalendarskog dana tog mjeseca. Ukoliko je odabrani datum izvršenja 31. u mjesecu, za mjesec u godini koji nemaju 31 dan, trajni nalog će se realizirati posljednjeg dana u kalendarskom mjesecu. U svakom slučaju, ukoliko je odabrani dan dospjeća trajnog naloga pada u neradni dan, nalog se izvršava prvi naredni radni dan. Ukoliko Nalogodavac ima više trajnih naloga u Banci, a na račun/ima na teret nije obezbijedio dovoljan iznos sredstava za realizaciju svih prispjelih, trajni nalozi se izvršavaju hronološkim redom datuma izvršenja trajnih naloga. Izuzetak od prethodnog stava su trajni nalozi po osnovu izmirenja obaveza po kreditu u Banci (prioritet 1) i po osnovu izmirenja obaveza po kartičnom računu otvorenom u Banci (prioritet 2), koji su prioritet u izvršenju.

VAŽENJE TRAJNOG NALOGA

Trajni nalog se može dati na:

- određeno vrijeme, do datuma koji je potrebno navesti u Zahtjevu, ili
- neodređeno vrijeme, do podnošenja pismenog Zahtjeva za raskid ugovora o trajnom nalogu.

Napomena: Trajni nalog na neodređeno vrijeme po osnovu izmirenja obaveza po kreditu u Banci, podrazumijeva da isti važi do izmirenja ukupnog broja anuiteta iz otplatnog plana, računajući broj anuiteta od datuma izvršenja prve uplate do uplate posljednjeg anuiteta. To znači da, ukoliko Nalogodavac nije uvijek imao dovoljno sredstava na "računu/ima na teret" i izvršenje se odvijalo opcijom "djelimično", trajni nalog će važiti i nakon isteka datuma posljednjeg anuiteta iz otplatnog plana i primjenjivat će se do izmirenja svih anuiteta iz otplatnog plana.

DINAMIKA PLAĆANJA

Vremenski periodi - intervali u kojima će Banka izvršavati trajni nalog Nalogodavca, mogu biti:

- mjesečno,
- periodično (podrazumijeva bilo koji period duži od mjeseca, a kraći od godine) ili
- godišnje.

Napomena: Trajni nalog po osnovu izmirenja obaveza po kreditu u Banci ili obaveza proisteklih korištenjem kreditnih kartica Banke izvršava se isključivo mjesečno.

VRSTE TRAJNOG NALOGA

Nalogodavac se može opredijeliti za korištenje jedne od sljedećih vrsta trajnih naloga:

- a) Trajni nalog za prenos sredstava na lične račune fizičkih lica, uključujući prenos sredstava po različitim osnovama u korist svojih i ličnih računa drugih fizičkih lica koji se vode u Banci;
- b) Trajni nalog za izmirenje obaveza po kreditu u Banci;

c) Trajni nalog za izmirenje mjesečne obaveze po kartičnom računu/prenos sredstava na kartični/tekući račun u Banci;

d) Trajni nalog za izmirenje obaveza prema pravnim licima (u Banci) uključujući i prenos sredstava po različitim osnovama u korist računa pravnih i fizičkih lica, koji se vode u drugim poslovnim bankama.

PODNOŠENJE ZAHTEVA ZA KORIŠTENJE USLUGE TRAJNI NALOG

Nalogodavac popunjava Zahtjev za korištenje usluge Trajni nalog. Zahtjev za korištenje usluge – Trajni nalog se dostavlja u poslovnu jedinicu Banke u kojoj Nalogodavac ima otvorene lične račune. Uposlenik Banke vrši kontrolu potpunosti svih podataka na Zahtjevu i po savršenju popunjava rubriku "Zahtjev primljen". Zahtjev se sačinjava u dva istovjetna primjerka od kojih jedan za Nalogodavca, a jedan primjerak za Banku.

NAKNADE

Banka ne naplaćuje naknadu po usluzi Trajni nalog za korisnike Raiffeisen CLUB paketa.

Banka vrši naplatu naknade u okviru trajnog naloga po sljedećim osnovama:

1. naknadu za konverziju sredstava u slučajevima kada se račun na teret i račun u korist vode u različitim valutama,
2. naknadu za poslove unutrašnjeg platnog prometa u slučajevima kada se plaćanje trajnim nalogom vrši u korist računa pravnog lica u Banci ili sredstva prenose na račun u drugu poslovnu banku.

Nalogodavac ovlašćuje Banku da sve troškove koji nastaju pri izvršenju usluge Trajni nalog sa pripadajućim naknadama može naplatiti zaduženjem "računa na teret" u skladu sa važećom tarifom Banke. Bankovne naknade za izvršenje usluge Trajni nalog sa opcijom plaćanja "u cijelosti", naplaćuju se istovremeno prilikom izvršenja trajnog naloga. Ostale navedene naknade se naplaćuju prilikom svakog izvršenja jedinog trajnog naloga, koji uključuje konverziju sredstava ili plaćanja u korist računa pravnih lica (tačka 1. i 2) Visina naknada je definisana važećom Odlukom Banke o visini tarifa za određenu vrstu posla.

Napomena: kod trajnog naloga za izmirenje obaveza prema pravnim licima, naknada za poslove unutrašnjeg platnog prometa određuje se ugovorom između pravnog lica – korisnika trajnog naloga i Banke.

OBAVEZE NALOGODAVCA

Nalogodavac se obavezuje da na dan izvršenja trajnog naloga na "računu/ima na teret" obezbijedi iznos sredstava za izvršenje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva iznos naveden u Zahtjevu kao iznos za plaćanje, uvećan za iznos Bančinih naknada. Ukoliko u periodu ugovorene dinamike plaćanja navedene u Zahtjevu za korištenje usluge, Nalogodavac ne obezbijedi iznos sredstava za izvršenje na svom "računu na teret", preuzima obavezu da sam izvrši plaćanje neuplaćenog iznosa po trajnom nalogu za navedeni period za koji nije obezbijedio potrebna sredstva. Izuzetak je trajni nalog čiji je osnov izmirenje obaveza po kreditu u Banci, kada Nalogodavac neuplaćeni iznos uvijek uplaćuje na račun na teret tj. račun sa kojeg Banka vrši ovlašteno povlačenje. Nalogodavac je obavezan obavijestiti Banku ukoliko izvrši prijevremeni povrat kredita u Banci i/ili dođe do izmjene otplatnog plana, kao i o svim drugim okolnostima koje bitno utiču na izvršenje trajnog naloga. Nalogodavac snosi odgovornost za štete koje mogu nastati uslijed nerealizacije trajnog naloga na dan dospjeća, ukoliko Banka nije mogla realizovati plaćanje jer Nalogodavac nije obezbijedio sredstva za izvršenje na "računima na teret", te ispunio obaveze preuzete Opštim uslovima za korištenje trajnog naloga.

OBAVEZE BANKE

Obaveza Banke je da na dan dospjeća trajnog naloga provjeri da li Nalogodavac ima dovoljno sredstava za izvršenje trajnog naloga i da nalog realizuje u skladu sa odredbama ovih Uslova. Isključuje se odgovornost Banke za štete koje mogu nastati uslijed nerealizacije trajnog naloga na datum izvršenja trajnog naloga iz razloga što Nalogodavac nije obezbijedio sredstva na "računima na teret", te ispunio obaveze preuzete Opštim uslovima za korištenje trajnog naloga. Banka ne preuzima odgovornost za neizvršavanje trajnog naloga Nalogodavca uzrokovano okolnostima na koje Banka nije mogla uticati (viša sila). Banka će po osnovu korištenja usluge Trajni nalog mjesečno obavještavati Nalogodavca o izvršenim/neizršenim trajnim nalogima putem izvoda.

PRESTANAK VAŽENJA USLUGE TRAJNI NALOG

Zahtjev za korištenje usluge Trajni nalog podnesen na određeno vrijeme prestaje važiti na dan naveden u Zahtjevu za korištenje usluge pod "Važenje trajnog naloga: Do dana". Zahtjev za korištenje usluge Trajni nalog podnesen na neodređeno vrijeme prestaje važiti sa danom podnošenja pismenog Zahtjeva Nalogodavca za opoziv trajnog naloga koji mora biti podnesen najmanje tri (3) dana prije dospjeća narednog trajnog naloga na izvršenje. Neovisno od toga da li je Zahtjev za korištenje usluge Trajni nalog podnesen na određeno ili neodređeno vrijeme, u slučaju promjene statusa računa na teret

/ BLOKIRAN i ZATVOREN / trajni nalog se smatra otkazanim. Zahtjev za izvršenje trajnog naloga po osnovu izmirenja mjesečnih anuiteta po kreditu kod Banke prestaje važiti sa danom izmirenja ukupnog broja anuiteta po otplatnom planu, računajući broj anuiteta od datuma izvršenja prve uplate do posljednjeg anuiteta.

OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE TRAJNI NALOG

Nalogodavac može jednostrano raskinuti korištenje usluge Trajni nalog u okviru sadržaja Paket modela podnošenjem pismene izjave o otkazu Banci koja ne mora biti obrazložena. Nalogodavac Zahtjev za raskid dostavlja u organizacionu jedinicu Banke u kojoj je podnio Zahtjev o korištenju usluge Trajni nalog. Banka može jednostrano raskinuti korištenje usluge Trajni nalog ukoliko Nalogodavac u roku od 90 (devedeset) dana od dana dospijeca trajnog naloga, ne obezbijedi sredstva za izvršenje na "računu na teret" za realizaciju istog, te u drugim slučajevima i to podnošenjem pismene izjave o otkazu koja ne mora biti obrazložena. Izjava o otkazu Banka dostavlja na adresu Nalogodavca navedenu u Zahtjevu. U slučaju otkaza usluge bilo od strane Nalogodavca bilo od strane Banke, Banka nema obavezu obavještanja korisnika naloga izuzev u slučaju kada je takvu obavezu preuzela ugovorom sa pravnim licem – korisnikom trajnog naloga. Izjave o otkazu u svakom slučaju moraju biti upućene najmanje tri (3) dana prije dospijeca narednog trajnog naloga na izvršenje.

REKLAMACIJE

Reklamacije po trajnom nalogu Nalogodavac može podnijeti u roku od sedam (7) radnih dana od dana izdavanja mjesečnog izvoda kojim Banka obavješta Nalogodavca o izvršenim/neizvršenim trajnim nalogima. Reklamacije se rješavaju u poslovnoj jedinici Banke u kojoj je podnesen Zahtjev za korištenje usluge Trajni nalog. Reklamacije vezane za iznos i dospijeca računa po osnovu trajnog naloga za izmirenje obaveza prema pravnim licima, a ukoliko se Nalogodavac opredijelio za opciju "Prema iznosu koji dostavi pravno lice", se podnose isključivo pravnom licu u čiju korist je izvršena isplata sa "računa na teret".

ZAVRŠNE ODREDBE USLUGE TRAJNI NALOG

Potpisom Zahtjeva Nalogodavac potvrđuje da je unaprijed upoznat sa Opštim uslovima za korištenje usluge Trajni nalog i koji su dostupni u poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke. Potpisom Zahtjeva za Raiffeisen CLUB paket Nalogodavac potvrđuje da je upoznat sa važećim tarifama naknada i sa uslovima Ugovora zaključenog sa pravnim licem, ukoliko se Nalogodavac opredijelio za opciju "Prema iznosu koji dostavi pravno lice", da je vlastoručno popunio i potpisao Zahtjev, kao i da su mu navedeni dokumenti uručeni, da ih je pročitao i razumio, te da ih u cijelosti prihvata.

2. PRITUŽBENI POSTUPCI

Odredba za klijente na području FBiH

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz Ugovora o Paketu računa, ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Korisniku u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Korisnik nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Odredba za klijente na području RS

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora o Paketu računa, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom

Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici www.raiffeisenbank.ba Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Korisniku u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Korisnik nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vase Pelagića br. 11a, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

3. ZAVRŠNE ODREDBE OPŠTIH USLOVA KORIŠTENJA BANKARSKIH PROIZVODA I USLUGA U OKVIRU PAKET RAČUNA

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Općih uslova. Izmjene i dopune Općih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja korisniku. Smatrat će se da je korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Sva lica koja se dovode u vezu sa ugovornim odnosom koji je osnova za ove Opšte uslove, svojim potpisom na odgovarajućem zahtjevu, ovlašćuju Banku da lične podatke na zahtjevu upotrebljava isključivo za realizaciju proizvoda i usluga u okviru odabranog modela Paketa računa, te za potrebe komunikacije Banke sa navedenim licima uključujući tu i slanje kraćih promotivnih poruka. Banka se obavezuje da lične podatke neće davati trećim licima i da će ih upotrebljavati samo u namjene određene u prijašnjem stavu, osim u slučajevima kada postoji zakonska obaveza Banke za dostavljanjem podataka o navedenim licima i/ili transakcijama po računima.

Zatvaranjem Paketa računa, korisnik je dužan vratiti Banci identifikacijska sredstva koja je koristio za realizaciju posebnih pogodnosti u okviru Paketa računa.

U slučaju da nakon otkaza korištenja Raiffeisen CLUB paketa, klijent želi nastaviti koristiti neki od pojedinačnih bankarskih proizvoda, naknade za te pojedinačne proizvode se naplaćuju u skladu sa važećom Tarifom Banke koja se odnosi na korištenje pojedinačnih bankarskih proizvoda i usluga van okvira Paketa računa.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja i Opštim uslovima korištenja pojedinačnih proizvoda, primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano poslovanje po bankovnim računima. U slučaju da odredbe navedenih Općih uslova budu izmijenjene novim zakonskim propisima ili drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune navedenih Općih uslova.

Potpisivanjem ugovora o korištenju izabranog modela Paketa računa, kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, korisnik potvrđuje da je primio navedene Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Mjesec dana prije isteka važenja Ugovora Paket računa za mlade (koji je uslovljen sticanjem 26. godine starosti) Banka se obavezuje pismenim putem poslati obavijest korisniku Paketa o datumu dospijeca i ponuditi mu novi Paket računa. U slučaju da se korisnik ne izjasni o prihvatanju novog Paketa računa, korisnik će nastaviti korištenje pojedinačnih proizvoda navedenih u ovim Opštim uslovima, a Banka će za sve pojedinačne proizvode i usluge koje se koriste u okviru Raiffeisen CLUB paketa naplaćivati pojedinačno naknade, u skladu sa važećom standardnom Tarifom.

Opšti uslovi su sastavni dio ugovora i trajno su dostupni korisniku u periodu važenja istog.

Korisnik može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Općih uslova.

Za sve što nije izričito utvrđeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima paketa.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od januara 2018. godine