

## Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju kod korištenja usluge trajni nalog za fizička lica

### 1. Uvod

Trajni nalog služi za izvršenje plaćanja s računa Nalogodavca u korist računa korisnika trajnog naloga.

Trajni nalog izvršava Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka ) u ime i za račun Nalogodavca.

Trajni nalog mogu ugovoriti svi Klijenti – domaća i strana fizička lica, koja u Banci imaju otvoren jedan ili više ličnih računa uz uslov da su isti u statusu „aktivan“.

### 2. Podaci o podnosiocu zahtjeva

#### **Nalogodavac:**

Fizičko lice - Klijent Banke koji ima otvoren jedan ili više ličnih računa i koji stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

#### **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:**

1. 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.
2. Navođenje kartičnog/tekućeg računa kao računa na teret isključuje mogućnost navođenja drugih ličnih računa kao "računa na teret".

### 3. 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.

### 4. 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.

##### • **Dospjeli dug**

Odabirom ove opcije plaćanja iznos za plaćanje je iznos ukupnog dospjelog duga po kreditnoj ili charge kartici.

#### **Napomena:**

1. 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.

2. Za plaćanja u korist računa pravnih lica i plaćanja u korist kartičnog računa u Banci dozvoljena je samo KM valuta "računa u korist".

## 5. 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 naknada Banke.

### Moguće opcije:

#### • U cijelosti

Odabir ove opcije znači da će se nalog izvršiti samo pod uslovom da su na "računu na teret" obezbjeđena 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 obezbjeđena 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 obezbjeđena 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 sredstva 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:

1. 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 pravnim licem – korisnikom uplate.

2. Ukoliko Nalogodavac trajnim nalogom izmiruje obaveze po kreditu u Banci, nije mogu. odabir opcije "u cijelosti".

3. 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.

## 6. Datum izvršenja trajnog naloga / Datum izvršenja prve uplate

Nalogodavac odabire dan u mjesecu a 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 odabrani dan dopijea trajnog naloga pada u neradni dan, nalog se izvršava prvi naredni radni dan.

**Napomena:** Za izmirenje dospjelih obaveza po kartičnom računu u Banci nije moguće odabrati datume izvršenja trajnog naloga 1. i 2. u mjesecu.

Ukoliko Nalogodavac ima više trajnih naloga u Banci, a na "računu/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.

## 7. 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 o 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.

Opšti uslovi korištenja usluge trajni nalog za fizička lica, augusta 2016.

## 8. Dinamika plaćanja

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

- mjesečni,
- periodični (podrazumijeva bilo koji period duži od mjeseca, a kraći od godine) ili
- godišnji.

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

## 9. Vrste trajnog naloga

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

- 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;
- Trajni nalog za izmirenje obaveza po kreditu u Banci;
- Trajni nalog za izmirenje mjesečne obaveze po kartičnom računu/prenos sredstava na kartični/tekući račun u Banci;
- 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.

## 10. Podnošenje zahtjeva 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. Uposlenik Banke vrši kontrolu potpunosti svih podataka na Zahtjevu i po sravnjenju popunjava rubriku "Zahtjev primljen". Zahtjev se sačinjava u dva istovjetna primjerka od kojih jedan za Nalogodavca, a jedan primjerak za Banku.

## 11. Bankovne naknade

Banka će za uslugu trajnog naloga Nalogodavcu obračunati i naplatiti sljedeće naknade:

1. Naknadu za usluge trajnog naloga,
2. Naknadu za konverziju sredstava u slučajevima kada se računi na teret i račun u korist vode u različitim valutama,
3. 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 trajnog naloga sa pripadajućim

naknadama može naplatiti zaduženjem "Računa na teret" u skladu sa važećom tarifom Banke.

Bankovne naknade za izvršenje usluge trajnog naloga sa opcijom plaćanja "u cijelosti", naplaćuje se istovremeno prilikom izvršenja trajnog naloga. U slučaju izvršenja trajnog naloga sa opcijom plaćanja "djelimično", naknada Banke za usluge "trajni nalog" (tačka 1) naplaćuje se samo prilikom prvog izvršenja.

Ostale navedene naknade se naplaćuju prilikom svakog izvršenja pojedinog trajnog naloga, koji uključuje konverziju sredstava ili plaćanja u korist računa pravnih lica (tačka 2. i 3).

Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i troškova i odgovarajuće cijene za te poslove izražavaju se kao naknade / provizije i sadržane su u važećem dokumentu „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“. Vrsta i visina naknada/provizija između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora zaključenih sa Korisnicima. „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“, kao svojevrsan cjenovnik dodatnih poslova i uslužnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnim politikom Banke, uslovljenom ekonomskom opravdanošću poslovanja. Tako promijenjene tarife se primjenjuju na zaključeni ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane Korisnika. Tarife su dostupne u svako vrijeme Korisniku i sa istim se može upoznati i komparirati ih sa tarifama drugih banaka.

Važeći dokument „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“ Banke dostupan je korisnicima u poslovnoj mreži Banke, na zvaničnoj web stranici Banke ([www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba)) te mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

**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.*

## 12. 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 naknada Banke.

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 sredstava. Izuzetak je "trajni nalog" - osnov izmirenja obaveza po kreditu u Banci kada Nalogodavac neuplaćeni iznos uvijek uplaćuje na račun na teret tj. račun sa kojeg Banka vrši ovlašteno povlačenje.

**Opšti uslovi korištenja usluge trajni nalog za fizička lica, augusta 2016.**

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 dospeljeća, 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.

### **13. Obaveze Banke**

Obaveza Banke je da na dan dospeljeća 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 uzrokovanog okolnostima na koje Banka nije mogla utjecati (viša sila).

Banka će po osnovu korištenja usluge trajnog naloga mjesečno obavještavati Nalogodavca o izvršenim/neizvršenim trajnim nalozima putem izvoda, na zahtjev klijenta.

### **14. 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 podnešen najmanje tri (3) dana prije dospeljeća narednog trajnog naloga na izvršenje.

Neovisno od toga da li je zahtjev za korištenje usluge "trajni nalog" podnešen na određeno ili ne određeno vrijeme, u slučaju promjene statusa računa na teret u blokiran i/ili 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.

### **15. Otkaz korištenja usluge "trajni nalog"**

**Nalogodavac** može jednostrano raskinuti korištenje usluge "trajni nalog" 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 dospeljeća 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. Izjavu 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 obavještavanja 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 dospeljeća narednog trajnog naloga na izvršenje.

### **16. Reklamacije**

Reklamacije vezane za iznos i dospeljeće 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".

### **17. Pritužbeni postupci**

#### **Odredba za klijente na području FBiH**

Ukoliko Nalogodavac smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz Ugovora o Trajnom nalogu, 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](http://www.raiffeisenbank.ba) Ako Nalogodavac 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 Nalogodavcu 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 Nalogodavac 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 Nalogodavcu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

*Opšti uslovi korištenja usluge trajni nalog za fizička lica, augusta 2016.*

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

#### **Odredba za klijente na području RS**

Ukoliko Nalogodavac smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanju, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora o Trajnom nalogu, 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](http://www.raiffeisenbank.ba) Ako Nalogodavac 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 Nalogodavcu 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 Nalogodavac nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži 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 Nalogodavcu 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, Nalogodavac ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Nalogodavac ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa

#### **18. Ostale/Završne odredbe**

Potpisom Zahtjeva Nalogodavac potvrđuje da je unaprijed upoznat sa Opštim uslovima za korištenje usluge trajnog naloga i važećim tarifama naknada, sa uslovima Ugovora zaključenim 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.

Sa datumom verifikacije Zahtjeva od strane Banke, Zahtjev ima snagu ugovora.

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

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, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja Nalogodavcu. Smatrat će se da je Nalogodavac prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu

poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima trajnog naloga.

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.

Nalogodavac može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

U slučaju spora isti će rješavati stvarno i mjesno nadležni sud.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od januara 2018. godine.