

Opšti uslovi korištenja Paketa računa

Uvod

Paketi računa su proizvod Banke koji objedinjuje bankarske proizvode i usluge, dodatne pogodnosti kroz brojne popuste u Banci, te nebankarske usluge u vidu posebnih pogodnosti u zavisnosti od modela Paketa računa.

Kreirani su različiti modeli Paketa računa koji se razlikuju prema proizvodima i uslugama koji su sastavni dio određenog modela:

- a) **Paket model – KLASIK,**
- b) **Paket model – TRENDI,**
- c) **Paket model – TRENDI PLUS.**

Ko može postati korisnik Paketa?

Korisnici paketa računa mogu biti rezidenti i nerezidenti odnosno, domaća i strana fizička lica. Korisnik je fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Preduslov za korištenje bilo kojeg modela paketa je da korisnik ima otvoren tekući račun u Banci.

Klijent istovremeno može biti korisnik samo jednog modela Paketa računa definisanih ovim Opštim uslovima.

Pregled proizvoda, usluga i pogodnosti koji ulaze u pojedine modele Paketa računa:

Paket KLASIK

Bankarski proizvodi i usluge:

- Tekući račun / debitna kartica,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit¹,
- Izvod po tekućem računu,
- Trajni nalog,
- Raiffeisen SMS bankarstvo (Direkt SMS),
- Raiffeisen internet bankarstvo.

Dodatne bankarske pogodnosti:

- Popust prilikom apliciranja po kreditnom zahtjevu u vidu niže kamatne stope
- Popust kod uplata putem elektronskih servisa (Raiffeisen internet i mobilnog bankarstva) u korist transakcijskih računa pravnih lica otvorenih u Raiffeisen banci i drugim bankama u BiH - čak do 80% niža cijena od cijene na Šalteru banke
- Besplatno vođenje avista računa

Nebankarske usluge:

- Osiguranje korisnika tekućih računa
- Usluga pomoći na cesti prilikom zaključivanja polise osiguranja auto odgovornosti (AO) preko UNIQA Osiguranja³
- Besplatna usluga registracije vozila u slučaju da klijent zaključi polisu osiguranja auto odgovornosti preko UNIQA osiguranja.

Paket TRENDI

Bankarski proizvodi i usluge:

- Tekući račun / debitna kartica,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit¹,
- Izvod po tekućem računu,

- Trajni nalog,
- Raiffeisen SMS bankarstvo (Direkt SMS),
- Raiffeisen Internet bankarstvo,
- Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B).

Dodatne bankarske pogodnosti:

- Popust prilikom apliciranja po kreditnom zahtjevu u vidu niže kamatne stope i popusta na obradu kredita,
- Popust kod uplata putem elektronskih servisa (Raiffeisen internet i mobilnog bankarstva) u korist transakcijskih računa pravnih lica otvorenih u Raiffeisen banci i drugim bankama u BiH - čak do 80% niža cijena od cijene na Šalteru banke,
- Besplatno vođenje avista računa.

Nebankarske usluge:

- Osiguranje korisnika tekućih računa,
- Usluga pomoći na cesti prilikom zaključivanja polise osiguranja auto odgovornosti (AO) preko UNIQA Osiguranja³,
- Besplatna usluga registracije vozila u slučaju da klijent zaključi polisu osiguranja auto odgovornosti preko UNIQA osiguranja.

Paket TRENDI PLUS

Bankarski proizvodi i usluge:

- Tekući račun / debitna kartica,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit¹,
- Kreditna kartica – VISA/MasterCard Revolving,
- Kreditna kartica – MasterCard Shopping,
- Kreditna kartica – VISA Magic,
- Izvod po tekućem računu,
- Trajni nalog,
- Raiffeisen SMS bankarstvo (Direkt SMS),
- Raiffeisen Internet bankarstvo,
- Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B).

Dodatne bankarske pogodnosti:

- Popust prilikom apliciranja po kreditnom zahtjevu u vidu niže kamatne stope i popusta na obradu kredita,
- Popust kod uplata putem elektronskih servisa (Raiffeisen Internet i mobilnog bankarstva) u korist transakcijskih računa pravnih lica otvorenih u Raiffeisen banci i drugim bankama u BiH - čak do 80% niža cijena od cijene na Šalteru banke,
- Besplatne transakcije kod uplata putem elektronskih servisa (Raiffeisen Internet i mobilnog bankarstva) u korist transakcijskih računa pravnih lica otvorenih u Banci²,
- Besplatno vođenje avista računa,
- Popusti u trgovačkim centrima i mogućnost plaćanja na rate uz MasterCard Shopping kreditnu karticu,
- SMS info: Obavijest o promjeni po računu za MasterCard Shopping karticu .

Nebankarske usluge:

- Osiguranje korisnika tekućih računa,
- Osiguranje korisnika kreditnih kartica – VISA/MasterCard Revolving, MasterCard Shopping i VISA Magic,
- Produžena garancija na proizvode kupljene kreditnom kartičnom MasterCard Shopping,
- Nadoknada troškova oštećenja ili uništenja proizvoda kupljenim VISA Magic kreditnom karticom,

- Usluga pomoći na cesti prilikom zaključivanja polise osiguranja auto odgovornosti (AO) preko UNIQA Osiguranja³,
- Besplatna usluga registracije vozila u slučaju da klijent zaključi polisu osiguranja auto odgovornosti preko UNIQA osiguranja,
- Popust od 10% na cijenu osiguranja prilikom zaključenja polisa imovinskih osiguranja Home Standard i Home Exclusive kod UNIQA osiguranja za osiguranje stana ili kuće korisnika paketa.

¹ Uslov za odobrenje prekoračenja po tekućem računu jesu redovna mjesečna primanja preko Banke

² Banka vrši povrat naplaćenih naknada po obavljenim transakcijama u narednom obračunskom periodu (Cash back)

³ Usluga se ostvaruje preko UNIQA Osiguranja putem kontakt telefon: **080 02 02 51** ili mail adrese: **info.uniqa@uniqa.ba**. Korisnicima u paketima ova pogodnost će se nuditi prilikom zaključivanja police auto odgovornosti preko UNIQA osiguranja svake godine za jednu ugovorenu polisu auto odgovornosti (Korisnik Paket računa ne mora nužno biti vlasnik polise auto odgovornosti) po ugovorenom Paket modelu.

Bankarski proizvodi i usluge

- Tekući račun / debitna kartica može otvoriti domaće ili strano fizičko lice sa stalnim prebivalištem na teritoriji BiH, u svrhu uplata redovnih mjesečnih primanja i obavljanja isplata/plaćanja u granicama raspoloživih sredstava na tekućem računu. Klijenti mogu raspolagati sredstvima sa tekućeg računa na području BiH i inostranstva, a u skladu sa Opštim uslovima korištenja individualne kartice.
- Prekoračenje po tekućem računu - Limit odobrava Banka po tekućem računu vlasnika Paketa računa. Uslov za odobrenje prekoračenja po tekućem računu jesu redovna mjesečna primanja preko Banke
- Kreditna kartica – VISA/MasterCard Revolving se mogu koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita/kredita, uz obavezu da najkasnije posljednji dan isteka grace perioda za prethodni obračunski period bude izmiren dospjeli minimalni iznos za uplatu.
- Kreditna kartica – MasterCard Shopping je kreditna kartica koja osim standardnih karakteristika i pogodnosti kreditnih kartica sadrži dodatne pogodnosti prilikom kupovine i to: plaćanje na rate bez kamata i naknada, kao i popuste kod trgovaca-partnera Banke, produženje trajanja garancije kupljenog proizvoda te dobivanje SMS obavijesti o izvršenoj transakciji. Osim toga, ova kartica ima i osobine charge kartice, budući da omogućava beskamatnu odgodu plaćanja u slučaju da se cijeli dug iz prethodnog mjeseca izmiri do 15. dana u mjesecu, ukoliko se radi o transakcijama kupovine.

Pogodnosti u okviru Shopping kartice:

- Plaćanje na rate – Shopping kreditna kartica,
- Popusti kod trgovaca – Shopping kreditna kartica,
- SMS info – Shopping kreditna kartica.
- Kreditna kartica – VISA Magic je kreditna kartica koja se koristi za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine na rate

do visine odobrenog limita uz obavezu izmirenja dospjelih potraživanja prema minimalnom iznosu za prethodni obračunski period. VISA Magic kartica korisniku omogućava plaćanje roba i usluga na rate u zemlji i inostranstvu. VISA Magic kartica omogućavaju i beskontaktno plaćanje bilo kojeg iznosa (transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta kartice i POS terminala).

- Beskontaktno plaćanje – putem MasterCard debitna i VISA Magic kreditne kartice je omogućeno beskontaktno plaćanje bilo kojeg iznosa (transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta kartice i POS terminala).

Reprezentativni primjer za BiH:

- za iznose do 30 KM bez unosa PIN-a,
- za iznose preko 30 KM obavezan unos PIN-a.

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.

- Raiffeisen SMS bankarstvo (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 091 024 024,
 - ✓ prijem informacije o dospjelom minimalnom mjesečnom iznosu za uplatu po kartičnom računu na mobilni telefon najkasnije do 05. u mjesecu.
- Raiffeisen internet bankarstvo je usluga koja korisniku omogućava:
 - ✓ Pregled stanja i prometa po računima,
 - ✓ Prenos sredstava na vlastite KM i devizne račune, te KM i devizne račune drugih fizičkih lica u Banci,
 - ✓ Prenos sredstava na račune pravnih lica u Banci,
 - ✓ Prenos sredstava na račune fizičkih i pravnih lica u drugoj banci u BiH,
 - ✓ Konverziju deviza,
 - ✓ Pregled statusa elektronskih naloga,
 - ✓ Razmjenu elektronskih poruka s Bankom.
- Raiffeisen mobilno bankarstvo (R'm'B) je usluga koja korisniku 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.
- Trajni nalog služi za izvršenje plaćanja s računa nalogodavca u korist računa korisnika trajnog naloga. Trajni nalog izvršava Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina 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. Korištenjem trajnog naloga korisnici štede prije svega svoje dragocjeno vrijeme.

- Mjesečni izvod po tekućem računu vezanom za debitnu karticu, je pregled stanja računa sa brojem računa, periodom na koji se izvod odnosi, datum promjene, opis promjene, iznos i vrstu promjene, prethodno i novo stanje računa, datum izvoda, primijenjena kamatna stopa i svim zaračunatim troškovima. Klijentima su izvodi dostupni putem pisanog izvoda, e-izvoda ili mini izvodima dostupnim na bankomatima, a klijent se obavezuje izjasniti na koji način želi da mu isti bude dostavljen. E-izvod je mjesečni elektronski izvod koji klijentima omogućava da putem Interneta ili e-maila izvrše uvid u promet po aktivnim kartičnim računima.

Na sve što nije obuhvaćeno ovim opštim uslovima, u cijelosti se primjenjuju opšti uslovi korištenja pojedinačnih proizvoda u okviru odabranog Paketa računa sa kojim se klijenti upoznaju prije stupanja u poslovni odnos sa Bankom, a dostupni su u svim poslovnim jedinicama Banke i na službenoj web stranici Banke: www.raiffeisenbank.ba.

Dodatne bankarske pogodnosti

- Besplatno vođenje avista računa

Klijentima sa postojećim i novootvorenim avista/žiro računima, a koji su korisnici paketa usluga (ne uključujući pakete Start i Raiffeisen CLUB), Banka neće naplaćivati naknadu za vođenje računa.

- Povoljnije naknade za korisnike Raiffeisen internet i mobilnog bankarstva

Banka korisnicima Raiffeisen internet i mobilnog bankarstva omogućava obavljanje transakcija u korist transakcijskih računa pravnih lica otvorenih u Raiffeisen banci i u drugim bankama u BiH do 80% povoljnijoj tarifi u odnosu na tarifu na šalterima Banke. Povoljnija naknada se odnosi na korisnike Klasik, Trendi i Trendi PLUS paketa.

- Besplatne naknade za korisnike Raiffeisen internet i mobilnog bankarstva

Banka korisnicima Raiffeisen internet i mobilnog bankarstva omogućava besplatno obavljanje transakcija u korist računa pravnih lica otvorenih u Banci. Banka vrši povrat naplaćenih naknada po obavljenim transakcijama u narednom obračunskom periodu (Cash back na mjesečnom nivou). Besplatna transakcije se odnose samo za korisnike Trendi PLUS paketa.

- Pogodnosti prilikom apliciranja po kreditnom zahtjevu

Banka će klijentima odobravati nižu kamatnu stopu i manju naknadu za obradu po kreditu u skladu sa Paket modelom koji klijent koristi.

Nebankarske usluge

- Osiguranje korisnika tekućih računa

- Podrazumijeva osiguranje korisnika tekućih računa od rizika života tj. od rizika smrti, na osiguranu sumu definisanu u certifikatu o osiguranju kojeg korisnik potpisuje prilikom otvaranja računa,

- U slučaju nastanka osiguranog slučaja, iz osigurane sume se pokriva iznos eventualno utrošenog prekoračenja po tekućem računu, a ostatak ostaje na tekućem računu i ulazi u ostavinsku masu i isplaćuje se nasljednicima na osnovu pravosnažnog Rješenja o nasljeđivanju.
- Korisnik kartice ne snosi troškove osiguranja.

- Osiguranje korisnika ostalih kartičnih proizvoda

Podrazumijeva osiguranje korisnika kreditnih kartica koje se klijentu dodjeljuju kroz pojedinačno odobrene kartične proizvode.

U ostale kartične proizvode koji obuhvataju osiguranje korisnika ubrajamo sljedeće:

- Kreditna kartica – VISA/MasterCard Revolving,
- Kreditna kartica – MasterCard Shopping,
- Kreditna kartica – VISA Magic.

- Osiguranje korisnika MasterCard/VISA Revolving, MasterCard Shopping i VISA Magic kreditnih kartica obuhvata:

- ✓ Osiguranje od rizika finansijskog gubitka uzrokovanog nestankom kartice zbog gubitka, krađe ili razbojništva nad osiguranikom ili dodatnim korisnikom kartice,
- ✓ Naknadu troškova blokiranja i ponovnog izdavanja nestale kartice zbog gubitka, krađe ili razbojništva nad osiguranikom ili dodatnim korisnikom kartice,
- ✓ Naknadu troškova ponovnog izdavanja ličnih dokumenata osiguranika, nestalih zajedno sa karticom,
- ✓ Osiguranje od rizika smrti pri čemu se, u slučaju nastanka osiguranog slučaja, osiguranjem pokriva dug po kartici,
- ✓ Korisnik kartice ne snosi troškove osiguranja,
- ✓ Osiguranje produžene garancije za korisnike Shopping kreditne kartice,
- ✓ Produženje perioda važenja garancije proizvođača (naknada troškova opravke kvarova i zamjene neispravnih dijelova koji su pokriveni garancijom proizvođača) na još jedan period garancije proizvođača, a najviše 12 dvanaest mjeseci, a odnosi se na sve proizvode koji su kupljeni u periodu trajanja osiguranja i plaćeni MasterCard Shopping kreditnom karticom, bez obzira da li su kupljeni u BiH ili u inostranstvu,
- ✓ Naknadu troškova oštećenja ili uništenja proizvoda kupljenim VISA Magic kreditnom karticom u periodu od 90 dana od dana kupovine nastalih uslijed izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe ili razbojništva, kao i oštećenja nastala nepažnjom na proizvodima kupljenim VISA Magic kreditnom karticom u periodu trajanja ugovora o osiguranju u Bosni i Hercegovini ili u inostranstvu. Osiguravajuće pokriće vrijedi samo za proizvode sa nabavnom cijenom većom od 50,00 KM, koji se koriste za potrebe osiguranika ili članova njegove obitelji.

Pomoć na cesti - Korisnik paketa računa ostvaruje pravo na road assistance u slučaju da zaključi polisu osiguranja auto odgovornosti (AO) preko UNIQA Osiguranja.

Pokriće road assistance je:

1. Oправка vozila na licu mjesta,
 - ✓ Pokriće je 200 KM po nezgodi/slučaju sa uključenim PDV-om. Ukoliko cijena opravke na licu mjesta prelazi navedeni iznos, beneficinar plaća razliku,
 - ✓ Korisnik plaća rezervne dijelove i materijal,
 - ✓ Korisnicima paketa se nudi pogodnost pomoć na cesti, svake godine uz zaključenu policu auto odgovornosti putem UNIQA osiguranja za jedno vozilo, a u periodu trajanja ugovora o Paketu. Korisnik paketa ne mora biti vlasnik vozila.
 - ✓ Bonitet se može koristiti u Europi.
2. Prevoz vozila beneficinara do najbližeg kompetentnog servisa
 - ✓ Pokriće je 300 KM po nezgodi sa uključenim PDV-om. Ukoliko cijena prevoza do najbližeg kompetentnog centra prelazi navedeni iznos, beneficinar plaća razliku,
 - ✓ Beneficinar plaća putarine, tunelarine, izvlačenje, čekanje i sl.,
 - ✓ Korisnicima paketa se nudi pogodnost pomoć na cesti, svake godine uz zaključenu policu auto odgovornosti putem UNIQA osiguranja za jedno vozilo. Korisnik paketa ne mora biti vlasnik vozila,
 - ✓ Bonitet se može koristiti u Europi.
3. Podrška ALARM Centra korisnicima 24h/365 dana u godini – **033 263 684**
4. Info servis za podršku klijentima 24h/365 dana u godini – **033 263 684**

Nisu uključeni u program kvarovi proizišli iz tvorničkih grešaka, lošeg održavanja instalacija, dugotrajna i neodgovarajuća upotreba, kvarovi uzrokovani lošim održavanjem, zahtjevi za popravkama vozila koji imaju proizvođačku garanciju ili ugovor o održavanju i koji za rezultat mogu imati gubitak garancije.

Usluge opravke vozila definisane ovim Opštim uslovima podrazumijevaju opravke koje se izvrše u vremenskom trajanju do 1 h u slučajevima kada se vozilo može osposobiti za normalan nastavak rada bez specijalne opreme i alata. Ukoliko opravka traje duže od 1 h, Korisnik je dužan platiti razliku cijene.

U paketu Klasik i Trendi, Assistance omogućuje pomoć na cesti uz zaključenu polisu autoodgovornosti i kompletnu uslugu registracije vozila kod UNIQA osiguranja.

U paketu Trendi plus, Assistance omogućuje pomoć na cesti uz zaključenu polisu autoodgovornosti, kompletnu uslugu registracije vozila, te dodatni popust od 10% na cijenu osiguranja kod zaključenja polise imovinskog osiguranja Home Standard ili Home Exclusive kod UNIQA Osiguranja. Ovu uslugu je moguće realizovati putem telefona 080 02 02 51 ili putem mail adrese: info.uniqa@uniqa.ba.

Kako bi Korisnik realizovao ovu uslugu u okviru odabranog Paketa modela potrebno je da se obrati na tel. broj 080 02 02 51 ili putem mail adrese: info.uniqa@uniqa.ba

Naknada za vođenje Paketa računa

Korisnicima Paketa računa naplaćuje se jedinstvena mjesečna naknada za korištenje proizvoda unutar odabranog modela Paketa računa, odnosno ne naplaćuju se 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 Paketa.

Za svaki model Paketa računa definisana je jedinstvena mjesečna naknada za korištenje. Plaćajući jedinstvenu naknadu za Paket računa, Korisnik ostvaruje mjesečnu i godišnju uštedu na troškovima koji bi proistekli korištenjem svih proizvoda i usluga van Paketa računa.

Mjesečne naknade za korištenje Paketa računa, te druge naknade, korisnicima Paketa računa naplaćivat će se sukladno važećim Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Tarifa).

Ostale naknade koje nisu obuhvaćene Paketima računa naplaćivat će se također u skladu sa važećom Tarifom.

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 i na zaključeni ugovor, uz obavezu zaključenja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane vlasnika računa. Zaključenjem aneksa na ugovor smatra se da je Korisnik prihvatio promijenjenu naknadu koja će se početi naplaćivati po novoj tarifi.

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) te mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

Banka neće zaračunavati naknadu za:

- zatvaranje Paketa računa,
- zatvaranje Paketa računa u cilju prelaska na drugi model.

Korisnik Paketa računa ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nepodmirena potraživanja, u slučajevima kada tri mjeseca zaredom ne obezbijedi dovoljno sredstava na tekućem računu za naplatu mjesečne naknade, pod uslovima utvrđenim Ugovorom o korištenju Paketa računa, bez posebne saglasnosti može naplatiti sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke. U slučaju da Banka, sa drugih računa Korisnika otvorenih u Banci, nije u mogućnosti naplatiti dospjele naknade, ima pravo izvršiti blokadu svih računa uključenih u Paket, te sve obaveze po istim proglasiti automatski dospjelim.

Otkazne odredbe

Otkazom Paketa se ne otkazuju proizvodi koji su sadržani u paketu. Naknada za proizvode koje Korisnik nastavi koristiti, primjenjuju se po važećoj Tarifi Banke, pojedinačno od dana otkaza Pakete.

Otkazom tekućeg računa koji je sastavni i neodvojivi dio Paketa, automatski se otkazuje i Paket, a naknada za proizvode koji čine sadržaj paketa će se nastaviti obračunavati po Tarifi pojedinačnih proizvoda.

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

Zatvaranjem Paketa računa, uz istovremeno zadržavanje pojedinih bankarskih proizvoda i usluga, Opšti uslovi koji se odnose na zadržane bankarske proizvode i usluge, ostaju na snazi.

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 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 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.

Završne odredbe

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.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Općim uslovima poslovanja i Općim 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.

Opšti uslovi su sastavni dio ugovora o Paketu računa 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 Općim 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.