

Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju u  
KARTIČNOM POSLOVANJU SA FIZIČKIM LICIMA

---

**ANEKS 5 - Pregled izmjena Opštih uslova poslovanja Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju u KARTIČNOM POSLOVANJU SA FIZIČKIM LICIMA od dana 20.01.2018.**

**Ovim Anex-om mijenjaju se i dopunjuju tačke 123 i 124 Opštih uslova, tako da iste glase:**

**Odredba za klijente sa područja FBiH**

123. Ukoliko Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz Ugovora o kartici, 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 Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika 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 podnosiocu prigovora 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 podnosilac prigovora 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 podnosiocu prigovora 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, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Podnosilac prigovora ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

**Odredba za klijente sa područja RS**

124. Ukoliko Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanju, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora o kartici, 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 Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika 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 podnosiocu prigovora 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 podnosilac prigovora 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 podnosiocu prigovora 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, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Podnosilac prigovora ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

**Ovim Anex-om mijenja se tačka 120 Opštih uslova, tako da ista glasi:**

120. Potpisivanjem Ugovora o korištenju kreditne/charge kartice odnosno Ugovora o transakcijskom računu fizičkih lica ili Ugovora o transakcijskom računu fizičkih lica sa odobrenim prekoračenjem, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima, da su podaci dati na zahtjevu za izdavanje kartice tačni i da ugovor zaključuje, kao izraz slobodno izražene volje i prethodne nezavisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, korisnik potvrđuje da je primio navedene Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.