

PREGLED PROMJENA PO OPŠTIM USLOVIMA KORIŠTENJA RAIFFEISEN NET SERVISA ZA FIZIČKA LICA**Septembar 2017**

- Izmjena u članu „Područje primjene“: Sastavni dio novih Opštih uslova su pojedinačni Priručnici za korištenje Raiffeisen NET servisa
- Izmjena u članu „Obaveze Banke“: Dodato je dodatno pojašnjenje da potpis Pristupnice predstavlja zaključenje Ugovora
- Izmjena u članu „Obaveze Banke“: Član je dopunjen informacijom o dostupnosti „Terminskog plana transakcija“
- Izmjena u članu „Naknada za uslugu“: Dodato je detaljnije pojašnjenje pojma naknade za korisnika
- Izmjena u članu „Reklamacije“: Napravljena je diverzifikacija odredbi za Federaciju BiH i RS.
- Izmjena u članu „Lični podaci“: Dodato je pojašnjenje da potpisivanjem Pristupnice Korisnik potvrđuje da je u posebnom dokumentu dao pismenu saglasnost za raspolaganje njegovim ličnim podacima.
- Izmjena u članu „Završne odredbe“: Dodato je pojašnjenje za Korisnika da može od Banke tražiti pojašnjenja i instrukcije vezane uz Opšte uslove.

Januar 2018

- **Postupanje Banke po prigovoru klijenta**

U skladu sa Odlukom Agencije za bankarstvo F BiH o uslovima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva po prigovoru klijenta (Službene novine FBiH broj 81/2017 od 20.10.2017.), izvršena je izmjena i dopuna dijela Reklamacije. Izmjenom i dopunom definisana je mogućnost da korisnik može uputiti i usmeni prigovor Banci, rok u kojem korisnik može uputiti prigovor Agenciji za bankarstvo FBiH, te definisane obaveze Banke po dostavljenom prigovoru korisnika.