

## Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju kod poslovanja po računima fizičkih lica

---

ANEKS 4 - Pregled izmjena Opštih uslova poslovanja Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju kod poslovanja po računima fizičkih lica od dana 20.01.2018.

Ovim Aneksom mijenja se i dopunjuje stav „**PRAVO NA PRIGOVOR**“, tako da isti glasi:

### **PRAVO NA PRIGOVOR**

#### ***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](http://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, opštih uslova poslovanju, 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](http://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.

Izmjene se odnose na sljedeće :

- Klijent može izvršiti prigovor usmenim i pismenim putem, te popunjavanjem online obrasca
- Produžen rok za podnošenje prigovora prema nadležnim tijelima za bankarsko poslovanje
- Definisane odredbe kod komuniciranja naknade za podnošenje prigovora

Ovim Aneksom mijenja se i dopunjuje stav „ZAVRŠNE ODREDBE“, tako da isti glasi:

### ZAVRŠNE ODREDBE

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 [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba) najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja Vlasniku računa. Smatrat će se da je Vlasnik računa 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 kojima je regulisano poslovanje po bankovnim računima. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima ili drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja.

Na svaki ugovor koji za predmet ima poslovanje po bankovnim računima, primjenjuju se Opšti uslovi.

Potpisivanjem ugovora, kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, Vlasnik računa potvrđuje da je primio Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Opšti uslovi su sastavni dio ugovora o otvaranju i vođenju računa i trajno su dostupni vlasniku računa u periodu važenja istog.

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

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od januara 2018 godine.

#### Izmjene se odnose na sljedeće :

- Klijent potvrđuje da je preuzeo Opšte uslove
- Komuniciranje perioda početka primjene Opštih uslova