

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANK DD BOSNA I HERCEGOVINA KOJI SE PRIMJENJUJU U KREDITNOM POSLOVANJU SA FIZIČKIM LICIMA

### 1. Opšte odredbe

Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima kao korisnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi), predstavljaju akt poslovne politike Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka), kojim se utvrđuju opšti standardi pod kojima Banka odobrava kredite korisnicima fizičkim licima (u daljem tekstu: Korisnik).

Korisnik je fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluga kreditiranja, u zavisnosti od vrste kreditnih proizvoda koje Banka nudi fizičkim licima iz svog programa kreditiranja, a koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Bankarska usluga je usluga koju Banka pruža Korisnicima u poslovima odobravanja kredita, primanja novčanih depozita i uloga na štednju, otvaranje i vođenje računa, odobravanje dozvoljenog prekoračenja po računu, izdavanje platnih kartica kao i drugih poslova koji iz njih proizilaze i koje Banka obavlja u skladu sa Zakonom o bankama. Informacije o kreditnim proizvodima Banke, uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita dostupne su korisniku u poslovnoj mreži Banke, mreži agenata za direktnu prodaju, na zvaničnoj web stranici Banke i u drugim distributivnim kanalima Banke.

Fizičko lice podnosi Zahtjev za kredit uz koji dostavlja, u zavisnosti od vrste i namjene kredita, dokumentaciju predviđenu aktima poslovne politike Banke, među kojom je i dokumentacija kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost, na osnovu čega Banka odlučuje da li će odobriti korištenje kredita.

Banka prima Zahtjev za kredit u obradu samo u slučaju kada je prikupljena cjelokupna dokumentacija. Po prijemu zahtjeva, Banka utvrđuje kreditnu sposobnost podnosioca zahtjeva za kredit i drugih učesnika (sudužnika, avalista, izdavaoca mjenica). Banka kreditnu sposobnost učesnika u kreditu procjenjuje na osnovu podataka koje dobije od učesnika u kreditu i na osnovu uvida u bazu podataka Centralnog registra kredita Centralne banke BiH (u daljem tekstu: CRK). Banka obavještava podnosioca zahtjeva o Odluci po kreditnom zahtjevu. Korisnik ima pravo na zaključenje ugovora po kreditu u periodu od 30 dana od dana donošenja Odluke, odnosno za hipotekarne kredite 60 dana. Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne zaključi ugovor o kreditu s Bankom ili ne iskoristi sredstva odobrenog kredita, smatrat će se da je Korisnik odustao od zahtjeva, odnosno od ugovora o kreditu.

### 2. Vrste kredita

Banka, s obzirom na namjenu kredita, odobrava sljedeće vrste kredita:

- Nenamjenske kredite: gotovinski kredit, gotovinski kredit na bazi depozita (100% ili djelomično), gotovinski kredit obezbijeđen hipotekom, gotovinski kredit obezbijeđen polisom životnog osiguranja;
- Namjenske kredite: kredit za posebne namjene, studentski kredit, kredit za kupovinu vozila, kredit za refinansiranje postojećih zaduženja, kredit za kupovinu / izgradnju / adaptaciju stambene jedinice, robni kredit.

Ovi opšti uslovi ne primjenjuju se na namjenske kredite koji se koriste u svrhe namijenjene poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti: kredit za kupovinu dionica, kredit za individualne poljoprivredne proizvođače, kredit za kupovinu poslovnog prostora.

Osnovni uslovi odobravanja pojedinačnih vrsta kredita (maksimalan iznos kredita, period otplate kredita, vrsta i visina nominalne kamatne stope, vrsta i visina naknada, instrumenti obezbjeđenja po kreditu) sadržani su u Informacionom listu za svaki konkretan kreditni proizvod.

### 3. Kamate

Banka na kredite primjenjuje nominalne kamate sa fiksnom ili promjenljivom kamatnom stopom, a u zavisnosti od vrste kredita.

Kamata se iskazuje na godišnjem nivou.

Načini i uslovi promjene i primjene nominalne kamatne stope detaljno su definisani u ugovoru o kreditu između Banke i Korisnika. Na promjenjive elemente ne može uticati jednostrana volja niti jedne ugovorne strane.

Banka ne može da vrši izmjenu promjenjive kamatne stope u rokovima drugačijim od ugovorenih. Banka ne može da vrši izmjenu promjenjive kamatne stope mimo načina predviđenog Ugovorom, Opštim uslovima ili drugim aktom Banke, a u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima.

### 4. Naknade i troškovi koji padaju na teret Korisnika

Korisnik, u zavisnosti od vrste kredita, plaća naknade:

- Naknada za obradu kredita: obračunava se jednokratno i naplaćuje prilikom isplate kredita, iz sredstava odobrenog kredita ili gotovinskom uplatom od strane Korisnika kredita. Osnovica za obračun naknade je odobreni iznos kredita, dok je osnovica za zamjenske kredite iznos isplaćenog kredita.
  - Naknada za vođenje kreditnog računa: obračunava se mjesečno i naplaćuje prilikom isplate kredita za cjelokupan period otplate kredita.
  - Ukoliko Korisnik prijevremeno otplati kredit u cjelosti, Banka se obavezuje vratiti Korisniku iznos unaprijed naplaćene naknade za mjesec od dana prijevremenog povrata do ugovorenog vremena važenja kredita, primjenjujući jedinstveni način obračuna efektivne kamatne stope, a prema otplatnom planu u kojem je evidentiran i iznos navedene naknade za svaki mjesec.
  - Naknada za reprogram kredita: obračunava se i naplaćuje na preostali iznos glavnice po kreditu, jednokratno i po provedenoj transakciji. Naknada se naplaćuje nakon odobrenja reprograma kredita, a prije zaključenja aneksa Ugovora.
  - Naknada za izmjenu ugovorenih uslova kredita: naplaćuje se jednokratno po izvršenoj izmjeni. Naknada se naplaćuje nakon odobrenja izmjene ugovorenih uslova kredita, a prije zaključenja aneksa Ugovora.
  - Naknada za prijevremni povrat kredita. Banka naplaćuje naknadu za prijevremeni povrat kredita u skladu sa važećim zakonskim regulativama.
- Za Korisnika, pored navedenih naknada, a u zavisnosti od vrste kredita, mogu nastati sljedeći troškovi povodom korištenja kredita:
- trošak kupovine mjenice / mjenica,
  - troškovi vođenja tekućeg računa, ukoliko je isti povezan sa odobrenim kreditom,
  - Troškovi vođenja paketa računa,
  - Troškovi vođenja kreditne kartice bez paketa, ukoliko je ista povezana sa odobrenim kreditom,
  - Trošak na ime premije osiguranja korisnika od posljedica nastanka osiguranog slučaja, ukoliko je osiguranje Korisnika uslov za odobrenje kredita,
  - Troškovi ovjere administrativnih zabrana kod notara ili u općini
  - Troškovi ovjere kopije ostalih dokumenata na zahtjev Banke,
  - Troškovi izdavanja izvoda iz druge banke,
  - Troškovi poreznih uvjerenja,
  - Troškovi notarskih usluga,
  - Sudski troškovi,
  - Troškovi procjene vrijednosti nekretnine,
  - Troškovi osiguranja nekretnine,
  - Svi ostali troškovi koje klijent može imati u procesu odobrenja i korištenja kredita

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 poslovnom 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, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor o kreditu, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno. 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.

## 5. Otplatni plan

Otplatni plan je plan otplate (amortizacije) kredita koji se uručuje Korisniku kao sastavni dio Ugovora o kreditu i kojim se definiše iznos i datumi otplate glavnice i kamate koje je Korisnik obavezan plaćati po Ugovoru. U slučaju da je ugovoren grace period, otplatni plan počinje teći po isteku grace perioda. U toku grace perioda, u pravilu, vrši se plaćanje samo kamate.

## 6. Instrumenti obezbjeđenja kredita

Pravo, ali i obaveza Banke je da svoja kreditna potraživanja obezbijedi instrumentima obezbjeđenja kredita.

Zavisno od vrste proizvoda koji odobrava Banka, određuju se i neophodni instrumenti obezbjeđenja urednog povrata glavnice kredita sa pripadajućim kamatama, naknadama i drugim troškovima. Instrumenti obezbjeđenja se preciziraju ugovorom. Zavisno od odluke Banke, to mogu biti instrumenti koje je Korisnik dužan dostaviti Banci kao uslov za korištenje odobrenih sredstava i/ili instrumenti koje je Korisnik dužan, u roku koji se određuje ugovorom, obezbjediti Banci nakon korištenja sredstava u cijelosti ili u jednom njegovom dijelu.

Ugovori o instrumentima obezbjeđenja su akcesorni ugovori i zaključuju se za svaki pojedinačno dati instrument obezbjeđenja, izuzev u slučaju mjenice kao instrumenta obezbjeđenja kojom se potvrđuje dug neovisno od osnovnog posla (ugovora o kreditu). Banka može koristiti sljedeće Instrumente obezbjeđenja u kreditnom poslovanju:

- Sudužništvo, na osnovu ugovora zaključenog sa Bankom, kojim Sudužnik preuzima obavezu da Banci solidarno odgovara za cijelu obavezu Korisnika kredita tako da Banka može zahtijevati njeno ispunjenje bilo od glavnog dužnika, bilo od sudužnika ili od obojice u isto vrijeme.
- Trajni nalog je servis koji služi za kontinuirano plaćanje obaveza ili doznaka s računa Korisnika na neki drugi račun ili kreditnu/kartičnu partiju, koje vrši Banka po nalogu Korisnika i za račun Korisnika;
- Mjenica je vrijednosni papir i vjerodostojna isprava koja sadrži obavezu na bezuvjetno plaćanje novčanog iznosa bez označavanja dugovinskog uzroka i pravnog osnova. Svi potpisnici na mjenici (izdavalac, avalist) solidarno odgovaraju imaoću mjenice za isplatu mjeničnog iznosa, bez obzira na međusobne odnose. Banka kao mjenični povjerilac može podnijeti na naplatu mjenicu ili pokrenuti izvršni sudski postupak na osnovu vjerodostojne isprave protiv jednog ili više ili protiv svih potpisnika na mjenici i pri tome se ne mora pridržavati reda kojim su se potpisnici obvezali.
- Zapljena po pristanku dužnika (administrativna zabrana) je ovjerena isprava kojom dužnik/sudužnik daju saglasnost da se radi naplate potraživanja Banke

zapljeni dio njegove plaće i da se izravno isplati Banci na način određen u toj ispravi. Takva isprava ima pravno djelovanje rješenja o izvršenju. Pod ovjerom se podrazumjeva ovjera potpisa izdavaoca od strane ovlaštenih organa za ovjeru (općina/notar) i ovjera računovodstva firme uposlenja izdavaoca isprave.

- Polise osiguranja (predmeta založnog prava, korisnika kredita, kredita).
- Ugovor o hipoteci je Ugovor kojim se obezbjeđuju ukupna potraživanja Banke iz osnova ugovora o kreditu. Sačinjava se u formi notarski obrađenog ugovora i izvršna je isprava na osnovu koje Banka može ostvarivati pravo neposrednog prinudnog izvršenja na nepokretnu/pokretnu imovinu koja je predmet hipoteke.

Zasnivanje založnog prava na nepokretnoj imovini, čija je vrijednost procjenjena od strane vještaka, vrši se upisom u Zemljišne knjige na osnovu notarski obrađenog Ugovora o zalogu/hipoteci sa klauzulom pristajanja na neposredno prinudno izvršenje prema svakodobnom vlasniku bez odlaganja, upisom u Zemljišne knjige; Obavezna klauzula Ugovora o hipoteci je zabrana raspolaganja založenom nekretninom bez znanja i pismene saglasnosti Banke, osim uspostavljanjem založnog prava i ista obavezuje Korisnika bez obzira da li je upisana u javne registre (zemljišne knjige).

Obaveza zasnivanja založnog prava na nekretninama podrazumjeva i upis založnog prava u zemljišne knjige i dostavljanje zemljišnoknjižnog izvataka sa upisanim teretom u korist Banke, sve o trošku Korisnika, najkasnije u roku koji je definisan ugovorom, a koji počinje teći od datuma sačinjavanja notarske isprave.

Ukoliko Kljent ne ispuni obavezu uknjižbe založnog prava na nekretninama, Banka je ovlaštena da u ime Korisnika i za njegov račun, izvrši plaćanje troškova upisa u Zemljišne knjige, te za nastale troškove tereti Korisnika. Tako nastali troškovi smatraju se dospjelim na dan izvršenja plaćanja, a u slučaju da Korisnik ne izvrši dospjelo plaćanje, Banka je ovlaštena da iskoristi sve dostupne načine naplate duga, uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima Korisnika.

Korisnik je obavezan obezbjediti/dostaviti Banci polis(e) osiguranja koja(e) dokazuje(u), da su nekretnine/ pokretne stvari, koje su predmet založnog prava kod Banke, po zaključenom ugovoru osigurane od oštećenja i prirodnih katastrofa (posebno požara) od strane prihvatljivih osiguravajućih kuća za Banku. Posebni uslovi osiguranja koji moraju biti ugovoreni su: bez učešća u šteti, sa otkupom amortizacije kod djelimičnih šteta, bez otkupa podosiguranja. Polisa osiguranja mora biti na snazi i vinkulirana u korist Banke za cijelo vrijeme važenja ugovora tj. do konačnog povrata sredstava odobrenih ugovorom. Sve troškove osiguranja snosi Kljent.

Za banku su prihvatljiva ona osiguravajuća društva koja zadovoljavaju od banke zahtijevane kriterije osiguranja založene imovine.

Ukoliko Kljent ne ispuni na gore navedeni način obavezu osiguranja nekretnine i/ili pokretnih stvari, isti ovlašćuje Banku da u njegovo ime i za njegov račun izvrši plaćanje premije osiguranja, te za nastale troškove tereti Korisnika. Tako nastali troškovi smatraju se dospjelim na dan izvršenja plaćanja, a u slučaju da Korisnik ne izvrši dospjelo plaćanje, Banka je ovlaštena da iskoristi sve dostupne načine naplate duga, uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima Korisnika.

Sve dok postoji bilo kakav dug i/ili bilo kakva obaveza Korisnika prema Banci iz osnova zaključenog ugovora, Banka ima pravo na instrumente obezbjeđenja.

Banka je ovlaštena da instrumente obezbjeđenja neograničeno koristi za naplatu svojih potraživanja i to redoslijedom koji sama određuje. Ovlaštena je i da koristi i sve druge dostupne načine naplate duga, uključujući i sredstva priliva i stanja na svim računima Korisnika kod Banke i bez njegove dalje, posebne, saglasnosti.

Sve troškove u vezi sa instrumentima obezbjeđenja snosi Korisnik. Ako dođe do okolnosti, ili naknadno postanu poznate okolnosti koje opravdavaju procjenu povećanog rizika potraživanja prema Korisniku, Banka

ima pravo da zatraži dodatne instrumente obezbjeđenja u razumnom vremenskom periodu, što između ostalog podrazumijeva, ali se ne ograničava na dostavljanje nove administrativne zabrane (zapljena po pristanku) i/ili mjenice u slučaju da dođe do promjene uslova kreditiranja u skladu sa ugovorom o kreditu. To će posebno biti slučaj ako se ekonomska situacija Korisnika pogorša ili prijeti da se pogorša, ili ako padne vrijednost raspoloživog kolaterala ili postoji prijetnja od njenog pada.

#### 7. Prijevremena otplata

Načini i uslovi prijevremene otplate detaljno su definisani u ugovoru o kreditu između Banke i Korisnika.

**8. Raspolaganje kreditnim sredstvima i odustanak od ugovora** Raspolaganje kreditnim sredstvima, te načini i uslovi odustanka od ugovora detaljno su definisani u informacionom listu kao i u ugovoru o kreditu između Banke i Korisnika.

#### 9. Promjena uslova

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova korištenja kredita. 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 Korisniku. Smatrat će se da je korisnik kredita prihvatio izmjenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmjenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

#### 10. Otkaz kredita i uslovi za aktiviranje instrumenata obezbjeđenja

Banka ima pravo da otkáže ugovor o kreditu prije isteka ugovorenog roka. Ukoliko je kredit korišten u suprotnosti sa njegovom namjenom (ukoliko je namjena definisana ugovorom), te u slučaju insolventnosti Korisnika, čak i kada ista nije utvrđena sudskom odlukom. Insolventnost se može konstatovati, između ostalog, ali ne ograničavajući se na, neizvršavanje ili kašnjenje u izvršavanju obaveza po drugim ugovorima koje Korisnik ima zaključene sa Bankom u toj mjeri da je Banka iste otkázala ili raskinula. U slučaju konstatovane insolventnosti Banka ima pravo da otkáže ugovor o kreditu, što za posljedicu ima dospijanje svih obaveza za plaćanje odmah, pri čemu dospjele

obaveze predstavljaju iznos neplaćene glavnice kojoj su pripisane obračunate, a nenaplaćene ugovorene kamate i naknade, a iskazuju se kao jedinstven dug na koji Banka u sudskom postupku može zahtijevati zakonsku zateznu kamatu od dana utuženja pa do konačne isplate, uvećano za troškove sudskog postupka.

Banka ima pravo otkázati ugovora o kreditu sa trenutnim dejstvom uz prethodno pisano obavještenje Korisniku i u slučaju da u periodu važenja ugovora o kreditu :

- protiv Korisnika bude izrečena presuda za krivična djela usljed kojih dalji nastavak poslovne saradnje sa Korisnikom za Banku može imati reputacijski ili drugi rizik i/ili,
- Korisnik, od strane nadležnih institucija unutar BiH, od strane međunarodnih organizacija Ujedinjenih Nacija i Evropske Unije, ili od strane Sjedinjenih Američkih Država bude stavljen na listu sankcija.

U prethodno navedenim slučajevima Banka ima pravo da otkáže ugovor, što za posljedicu ima dospijanje svih obaveza za plaćanje odmah, pri čemu dospjele obaveze predstavljaju iznos neplaćene glavnice kojoj su pripisane obračunate, a nenaplaćene ugovorene kamate i naknade, a iskazuju se kao jedinstven dug na koji Banka u sudskom postupku može zahtijevati zakonsku zateznu kamatu od dana utuženja pa do konačne isplate, uvećano za troškove sudskog postupka.

Otkaz ugovora Banka će učiniti putem pisane izjave o otkazu. Izjava o otkazu upućuje se ugovornim stranama preporučenim pismom sa povratnicom/običnom poštanskom pošiljkom na adrese iz ugovora, odnosno na adrese o kojima je naknadno u pisanom obliku Banka obaviještena kao o promjeni adresa. Ta učinjena izjava proizvodi pravne učinke trenutkom otposljanja bilo da je uručena, bez obzira da li je dostava uspjela ili ne, osim ako u samoj izjavi nije šta drugo navedeno.

#### 11. Pravo na prigovor

##### **Odredba za klijente sa područja FBiH**

Ukoliko Korisnik/Sudužnik/Izdavalac mjenice smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz Ugovora o kreditu, 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/ Sudužnik/ Izdavalac mjenice 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/Sudužniku/Izdavaocu mjenice 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/Sudužnik/Izdavalac mjenice 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.

**Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina** ☐ 71 000 Sarajevo

☐ Zmaja od Bosne bb ☐ S.W.I.F.T.: RZBABA2S ☐ Raiffeisen direkt info: +387 33 75 51 10

☐ Fax: +387 33 21 38 51 ☐ [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba)

Banka ne može Korisniku/Sudužniku/Izdavocu mjenice 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/Sudužnik/Izdavalac mjenice ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik/Sudužnik/Izdavalac mjenice ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

##### **Odredba za klijente sa područja RS**

Ukoliko Korisnik/Sudužnik/Izdavalac mjenice smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanju, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključnog Ugovora o kreditu, 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/Sudužnik/Izdavalac mjenice 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/Sudužniku/Izdavaocu mjenice 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/Sudužnik/Izdavalac mjenice nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vladike Platona 1/A, 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/Sudužniku/Izdavocu mjenice 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/Sudužnik/Izdavalac mjenice ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik/Sudužnik/Izdavalac mjenice ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

##### **12. Završne odredbe**

Opšti uslovi su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba). Izmjene i dopune Opštih uslova, Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici Banke ([www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba)), i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja Korisniku. Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano kreditno poslovanje sa fizičkim licima. 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.

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

Opšti uslovi su sastavni dio ugovora o kreditu i trajno su dostupni korisniku u periodu važenja istog. Izmjene i dopune Opštih uslova se ne odnose na izmjenu bitnih elemenata ugovora o kreditu.

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

Za sve što nije izričito utvrđeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima kredita.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od **04.01.2023.** godine.