

Opšti uslovi korištenja Paketa Penzioner

Ovi Opšti uslovi korištenja Paketa Penzioner odnose se na korištenje određenih bankarskih proizvoda i usluga, dodatnih bankarskih pogodnosti, te nebankarskih usluga koji, kao objedinjen proizvod čine Paket namijenjen penzionerima (u daljem tekstu: Paket računa).

Korisnik, popunjavanjem Zahtjeva za Paket računa (u daljem tekstu: Zahtjev) i potpisom Ugovora o korištenju Paketa računa Penzioner (u daljem tekstu: Ugovor), prihvata Opšte uslove korištenja Paketa računa Penzioner (u daljem tekstu: Opšti uslovi).

Uvod

Paket Penzioner je proizvod Banke koji objedinjuje bankarske proizvode i usluge, ali i pruža posebne pogodnosti u vidu popusta u Banci, te nebankarske usluge.

Ko može postati korisnik Paketa Penzioner?

Korisnici **Paketa Penzioner** mogu biti isključivo domaća fizička lica (rezidenti) koji su korisnici penzija / mirovina (Federalnog zavoda za MIO/PIO, Fonda PIO Republike Srpske, boračko-invalidske zaštite ili ino penzije).

Korisnik/Klijent 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 **Paketa Penzioner** je da korisnik ima otvoren tekući račun u Banci. Za korisnike koji ne primaju penziju preko Banke, pored navedenog preduslova (otvorenog tekućeg računa), potrebno je da uz dokumentaciju kod otvaranja Paketa Penzioner prilože i posljednji ček od penzije.

Klijent istovremeno može biti korisnik samo jednog modela Paketa računa u Banci. Više informacija o Paket modelima i sadržaju svakog od Paket modela klijentu su dostupni u svim poslovnim jedinicama Banke i na službenoj web stranici Banke: www.raiffeisenbank.ba.

Pregled proizvoda i usluga koji ulaze u sadržaj Paketa Penzioner:

Bankarski proizvodi i usluge

- Tekući račun/debitna kartica,
- Prekoračenje po tekućem računu – Limit¹,
- Izvod po tekućem računu,
- Trajni nalog,
- Raiffeisen Direkt SMS (SMS usluga),
- Raiffeisen Internet bankarstvo,
- IVR - usluga automatske provjere stanje računa putem telefona,

Dodatne bankarske pogodnosti

- **Do 77%** niže naknade za transakcije obavljene putem Raiffeisen Internet bankarstva u odnosu na iste obavljene na šalterima Banke
- Bez naknade za vođenje računa po viđenju

Nebankarske usluge

- Osiguranje korisnika tekućih računa/ debitne kartice,
- Pogodnosti prilikom zaključenja police dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja (DZO) – zdravstveno osiguranje djece (unučadi).

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

Bankarski proizvodi i usluge

- Tekući račun / debitnu karticu 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.
- Beskontaktno plaćanje – putem MasterCard debitne i 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 Direkt SMS (SMS usluga) 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 Direkt Phone IVR - automatska provjera stanja računa putem telefona je usluga koja omogućava automatsku provjeru stanja po računima svih Raiffeisen debitnih i kreditnih kartica, kao i stanje tekućih, žiro i štednih računa otvorenih u Raiffeisen banci – i to 24 h dnevno, sedam dana u sedmici putem telefona.
- 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 Vam omogućava da putem Interneta ili e-maila izvršite uvid u promet po Vašim 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

- Bez naknade za vođenje računa po viđenju

Klijentima s postojećim i novootvorenim avista/žiro računima, a koji su korisnici paketa usluga Banka neće naplaćivati naknadu za vođenje računa.

- Povoljnije naknade za korisnike Raiffeisen Internet i mobilnog bankarstva

Banka korisnicima Raiffeisen Internet bankarstva omogućava obavljanje transakcija u korist transakcijskih računa pravnih lica otvorenih u Raiffeisen banci i u drugim bankama u BiH po do 80% povoljnijoj tarifi u odnosu na tarifu na šalterima Banke.

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, ostatak sredstava ostaje na tekućem računu i ulazi u ostavinsku masu i isplaćuje se nasljednicima na osnovu pravosnažnog Rješenja suda o nasljeđivanju.
- Korisnik kartice ne snosi troškove osiguranja.

- Pogodnosti prilikom ugovaranja dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja

Dobrovoljnim zdravstvenim osiguranjem za vanbolničko liječenje pokriveni su troškovi medicinski neophodnog vanbolničkog (ambulantnog i dnevnog vanbolničkog) liječenja zbog bolesti ili nezgode.

U sklopu Paketa računa nude se pogodnosti ugovaranja dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja djece ili unučadi. Osigurati se mogu djeca u dobi od 0 do 17 godina.

Ovim osiguranjem je obuhvaćeno:

Godišnji limit pokrivača	1.750,00 KM
Refundacija troškova	100%
Specijalistički ljekarski pregledi	✓

Dijagnostički postupci	✓
Medicinska pomagala	✓
Hitni stomatološki tretmani uslijed nezgode	max 175,00 KM god.
Lijekovi	max 175,00 KM god.
Pomagala za vid (dijoptrijska stakla i leće)	max 175,00 KM god.
Fizioterapije	max 175,00 KM god.
Psihoterapije	max 175,00 KM god.

Od pogodnosti prilikom ugovaranja dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja izdvajamo sljedeće:

1. Godišnja premija iznos 155,00 KM po osiguranoj osobi,
2. Mogućnost plaćanja premije u mjesečnim obrocima bez administrativnog doplatka,
3. Dežurna linija za savjete, klijentima na raspolaganju 24 sata dnevno 7 dana u sedmici, putem koje se dobiju savjeti, te ugovaraju dijagnostički i specijalistički pregledi.

Za dodatne informacije dovoljno je pozvati kontakt telefon: **080 020 251**.

Naknada za vođenje Paketa računa

Korisnicima Paketa računa naplaćuje se jedinstvena mjesečna naknada za korištenje proizvoda unutar odabranog Paketa Penzioner, 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 Paket Penzioner je definisana 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 (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 poslovnim 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.

Sa Tarifama se Klijent može upoznati i komparirati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

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 posebno zaključenim Ugovorom, 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 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 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 prije zaključenja ugovora primio navedene Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu. Opšti uslovi su sastavni dio ugovora o korištenju Paketa 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 augusta 2019. godine.