

**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). 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 odobrava kredite u KM valuti, kao i kredite u KM valuti koje vezuje za vrijednost EUR valute prema srednjem kursu CBBH na dan zaključenja ugovora, uključujući i anekse ugovora. U posljednjem slučaju, otplata kredita se vrši u KM valuti, što odgovara iznosu EUR po srednjem kursu Centralne banke BiH (CBBH), važećem na dan zaključenja ugovora. U slučaju da u toku trajanja ugovora dođe do promjena kursa KM u odnosu na EUR, Banka je ovlaštena da preostale obaveze iskaže u EUR valuti prema srednjem kursu CBBH na dan zaključenja ugovora, a Korisnik se obavezuje dalju otplatu vršiti u KM valuti, primjenjujući srednji kurs Banke za EUR na dan dospjeća obaveze, odnosno na dan izvršenja obaveze.

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

- Nenamjenske kredite: gotovinski kredit, gotovinski kredit na bazi depozita (100% ili djelomično), gotovinski kredit obezbijeden hipotekom, gotovinski kredit obezbijeden 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. Bliže određenje kamate za pojedinačnu vrstu kredita navedeno je u Informacionom listu.

Kamata se iskazuje na godišnjem nivou. Banka u obračunu kamata koristi prostu tj. proporcionalnu metodu, primjenom dekurzivnog tj. unazadnog načina obračuna kamate.

Nominalna kamata sa fiksnom kamatnom stopom podrazumijeva da se kamatna stopa ne mijenja u periodu važenja Ugovora o kreditu.

Promjenjiva nominalna kamata podrazumijeva tržišno indeksiranu kamatnu stopu koja se sastoji od promjenjivog i fiksnog elementa, a može se u toku važenja ugovora mijenjati u zavisnosti od promjena vrijednosti referentne stope od koje se formira promjenjivi element nominalne kamatne stope. Kao početna vrijednost referentne stope uzima se vrijednost na dan zaključenja ugovora.

Promjenjivi element nominalne kamatne stope utvrđuje se na bazi 6-mjesečnog EURIBOR-a kao referentne stope na evropskom međubankarskom tržištu koju objavljuje Evropska Centralna Banka na stranici Reuters-a ili/i Bloomberg-a.

Načini i uslovi promjene i primjene usklađene 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 ugovorenim. 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.

#### **Ugovorena zatezna kamata**

Neovisno od toga koja vrsta nominalne kamatne stope je ugovorena, u slučaju da Korisnik ne izmiruje svoje obaveze u roku njihovog dospijea, na sve dospjele, a neizmirene iznose Banka obračunava ugovorenu zateznu kamatu, koja iznosi 25% više od nominalne kamatne stope koja se primjenjuje na kredit u otplati, pri čemu ista ne može biti viša od zakonom propisane zatezne kamate.

Važeće nominalne kamatne stope dostupne su Korisnicima u poslovnoj mreži Banke, na zvaničnoj web stranici Banke, mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

#### **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 (ukoliko iste nisu ovjerene u firmi uposlenja klijenta),

- 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 poslovnih banaka 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 Klijentu i kojim se definiše iznos i datumi otplate glavnice i kamate koje je Klijent 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).

U pregovaračkoj fazi Korisnik se informiše o svim uslovima kredita koji uključuju i potrebne instrumente obezbjeđenja putem standardnog Informacionog lista, dostupnog u pisanoj formi ili elektronskom obliku.

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 zahtjevati 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 imaću 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 zapljene 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) ili 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 otuđenja založene nekretnine bez znanja i saglasnosti Banke 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, a najkasnije u roku koji je definisan ugovorom, a koji počinje teći od datuma sačinjavanja notarske isprave.

Ukoliko Klijent 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 polisu(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 Klijent.

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

Ukoliko Klijent 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 redosljedom 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. 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

Korisnik kredita može otplatiti kredit u cijelosti ili djelomično prije ugovorenog roka vraćanja, uz obavezu da Banku unaprijed obavijesti pisanim putem i to u roku od 8 (osam) dana prije namjeravanog povrata. Banka zadržava pravo obracuna i naplate jednokratne naknade u slučaju prijevremenog povrata kredita. Prijevremenim povratom kredita se smatra samo povrat glavnice kredita u cijelosti sa svim dospjelim iznosima kamata i naknadom za prijevremeni povrat. Obracun i naplata naknade za prijevremeni povrat se vrši prilikom prijevremenog povrata kredita na način i pod

uslovima definisanim Ugovorom o kreditu zaključenim između Banke i Korisnika, te u skladu sa pozitivno pravnim propisima.

## 8. Raspodaganje kreditnim sredstvima i odustanak od ugovora

### *Odredba za klijente sa područja FBiH*

Banka ne može Korisniku staviti na raspodaganje odobrena sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev/saglasnost Korisnika. Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, odnosno u kraćem roku ukoliko je naveden u izričitom zahtjevu/saglasnosti Korisnika.

Kod ugovora o kreditu koji je osiguran hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti korisnik može odustati od ugovora pod uvjetom da nije počeo koristiti kredit, odnosno finansiranje.

Ukoliko je Korisnik počeo koristiti odobrena sredstva dužan je da u roku od 30 dana od dana odustanka od ugovora tj. slanja obavijesti Banci o odustanku od ugovora vrati Banci sva iskorištena sredstva i kamatu.

### *Odredba za klijente sa područja RS*

Banka ne može Korisniku staviti na raspodaganje odobrena sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev/saglasnost Korisnika.

Korisnik ima pravo da odustane od Ugovora bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, odnosno u kraćem roku ukoliko je naveden u izričitom zahtjevu/saglasnosti Korisnika, pod uslovom da nije počeo da koristi odobrena sredstva.

### *Odredbe o odustanku za oba entiteta*

Korisnik je dužan da, prije isteka prethodno navedenih rokova, o svojoj namjeri odustanka od Ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora.

U slučaju odustanka od ugovora na prethodno navedeni način ne naplaćuje se naknada na ime odustanice.

Prilikom odustanka korisnika od ugovora o kreditu koji je obezbijeden hipotekom, kao i ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, Banka ima pravo naplatiti od korisnika naknadu isključivo stvarnih troškova nastalih zaključenjem ugovora, sa čim je obavezna upoznati korisnika prije zaključenja ugovora. Ako se na osnovu ugovora o kreditu pružaju i sporedne usluge koje su u vezi sa tim ugovorom, korisnika više neće obavezivati ugovor o sporednim uslugama ako koristi svoje pravo na odustanak od ugovora.

Ukoliko Korisnik odustane od ugovora prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, a obezbijedio je

instrumente obezbjeđenja i platio ili preuzeo obavezu plaćanja troškova u vezi sa istim, odustajanjem od ugovora o kreditu takvi troškovi su isključivo troškovi 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 i aktivira bilo koji instrument obezbjeđenja predviđen ugovorom o kreditu, ukoliko korisnik neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorene obaveze, odnosno povrijedi bilo koju ugovornu odredbu ili je očigledno da Korisnik neće ispuniti svoje ugovorene obaveze.

Na dan otkaza kredita dospjevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Korisnika, 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, uvećan za troškove sudskog postupka.

Radi naplate svojih potraživanja Banka može aktivirati bilo koji, odnosno sve ugovorom predviđene instrumente obezbjeđenja redosljedom koji Banka određuje u cilju zaštite svog potraživanja, a poštujući odredbe Ugovora o kreditu, te relevantnih pozitivno pravnih propisa.

## 11. Pravo na prigovor

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

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora o kreditu Korisnik ima pravo podnijeti pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb. Banka po pritužbi odlučuje u roku od 30 dana od dana prijema pritužbe. U slučaju da je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke ima pravo uputiti pismenu obavijest Agenciji za bankarstvo na adresu - Sarajevo, Agencija za bankarstvo Federacije BiH, Zmaja od Bosne br. 47b, a u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor. 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 vanskudskog rješavanja spornog odnosa.

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

□ Zmaja od Bosne bb □ S.W.I.F.T.: RZBABA25 □ Raiffeisen direkt info: +387 33 75 50 10

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

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

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora o kreditu Korisnik ima pravo podnijeti pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb. Banka po pritužbi odlučuje u roku od 30 dana od dana prijema pritužbe. U slučaju da je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke ili Banka ne dostavi odgovor na prigovor, isti ima pravo uputiti pismenu obavijest (prigovor) Ombudsmenu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo na adresu – Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vase Pelagića br. 11a, Banja Luka, u roku od 6 mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka za dostavljanje istog. 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 vanskudskog rješavanja spornog odnosa.

Banka neće Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje I postupanje po prigovoru.

## 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 prije zaključenja ugovora 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.

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 oktobra 2017.godine.