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. U pregovaračkoj fazi Banka podnosiocu zahtjeva pruža sve informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama traženog kredita u obliku informacionog lista koji se uručuje u pisanom ili elektronskom obliku. Podnosilac zahtjeva ima pravo da na zahtjev dobije kopiju nacrta ugovora o kreditu. Po prijemu zahtjeva, na osnovu pisane saglasnosti, 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), te prije zaključenja ugovora o kreditu učesnike u kreditnom odnosu međusobno informiše i upoznaje sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti. Ukoliko se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje korisnika kredita poveća, Banka je dužna ponovo izvršiti procjenu kreditne sposobnosti korisnika i eventualno drugih učesnika u kreditnom odnosu 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. Ukoliko zahtjev za kredit bude odbijen na osnovu uvida u CRK, Banka je dužna da na zahtjev podnosioca zahtjeva istom uruči predmetni izvještaj na osnovu kojeg je donesena negativna odluka po zahtjevu za kredit i to bez naknade.

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,

• Namjenske kredite: kredit za posebne namjene, kredit za refinansiranje postojećih zaduženja, kredit za kupovinu/izgradnju/adaptaciju stambene jedinice sa i bez certifikata energetske efikasnosti.

Ovi Opšti uslovi odnose se i na studentske kredite, kao i kredite za kupovinu vozila, koje je Banka u proteklom periodu odobrila Korisniku, a koje Banka više nema u ponudi kredita.

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.

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 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.

Naknade i troškovi koji padaju na teret Korisnika

Ukoliko Korisnik prijevremeno otplati kredit u cjelosti, Banka se obavezuje vratiti Korisniku iznos unaprijed naplaćene naknade za mjesece 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.

Banka će usklađivanje naknada vršiti jednom godišnje i to na dan 01.09. svake godine, i to:

•Na osnovu podatka o godišnjoj stopi inflacije/deflacije (indeks potrošačkih cijena BiH) koje zvanično za svaki mjesec objavljuje Agencija za statistiku BiH (BHAS) putem www.bhas.ba. Banka će vršiti usklađivanja naknada i to primjenom istog objavljenog procenta promjene i/ili

•U slučaju promjene troškova koje Centralna banka Bosne i Hercegovine zaračunava poslovnim bankama (u skladu sa zvaničnim podacima koje objavljuje Centralna banka Bosne i Hercegovine i to primjenom istog objavljenog procenta promjene). Banka neće mijenjati naknade u slučaju da je ta naknada Centralne banke Bosne i Hercegovine ispod 0,25%.

Ukoliko se usklađivanje naknada vrši na dan 01.09., primjena usklađenih naknada je od 01.12.

U slučaju nastupanja naprijed definisanih uslova, Banka će izvršiti izmjenu naknada na način i pod uslovima definisanim ovim Ugovorom. Ugovorene naknade su promjenjive.

Napomena: Usklađivanje naknada za sve ugovore (postojeće i nove) će se vršiti jednom godišnje, na datum 01.09.

Otplatni plan

Otplatni plan je plan otplate (amortizacije) kredita koji se uručuje Klijentu kao sastavni dio Ugovora o kreditu 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.

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 koristi 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 imaocu 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).

•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 izvatka 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.

Prijevremena otplata

Odredba za klijente sa područja FBiH

Ugovoreni kredit se može otplatiti djelomično ili u cijelosti i prije ugovorenog roka vraćanja, uz obavezu obavještavanja Banke unaprijed pisanim putem, i to u roku od 8 (osam) dana prije namjeravanog povrata.

Banka zadržava pravo obračuna i naplate jednokratne naknade u slučaju prijevremenog povrata kredita što se ujedno tretira kao odustajanje od ugovora.

Prijevremenim povratom kredita se smatra samo povrat glavnice kredita u cijelosti sa svim dospjelim iznosima kamata i naknadom za prijevremeni povrat koja se obračunava i naplaćuje u procentu od salda prijevremeno vraćene glavnice kredita.

Obračun i naplata naknade za prijevremeni povrat se vrši prilikom prijevremenog povrata kredita.

Naknada za prijevremeni povrat kredita u cjelosti naplaćuje se u slučajevima :

- Kredita sa fiksnom nominalnom kamatnom stopom u momentu prijevremene otplate kredita i
- Kredita čija je svrha kupovina nepokretnosti, ako je ugovorena fiksna ili promjenljiva nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate veći od 20.000,00 KM u periodu od godine dana (po otplatnom planu),

i to prema sljedećim kriterijima:

a) broj preostalih anuiteta do dospjeća kredita je manji od 12, iznos Naknade za prijevremeni povrat je 0,50% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita

b) broj preostalih anuiteta do dospjeća kredita je veći ili jednak od 12, iznos Naknade za prijevremeni povrat je 1% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita

Ukoliko Korisnik vrši raniji povrat kredita iz novoodobrenog kredita u Banci, Banka neće vršiti obračun niti će naplaćivati Naknadu za prijevremeni povrat kredita.

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebalo da bude vraćen,

U slučaju da je Korisniku naplaćena Naknada za prijevremeni povrat kredita, a nije trebala da bude naplaćena, Korisnik ima pravo da traži povrat naplaćene Naknade za prijevremeni povrat, a Banka ima obavezu da klijentu vrati iznos naplaćene Naknade za prijevremeni povrat.

Banka neće naplaćivati Naknadu za prijevremeni povrat u slučajevima :

•ako je otplata bila učinjena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena obezbjeđivanje otplate,:

•ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čija je svrha kupovina nepokretnosti;

•u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa,

•ako prijevremenu otplatu inicira Banka i ostatak glavnice naplaćuje iz instrumenata obezbjeđenja (depozita trgovca i slično).
•smrti Korisnika kredita
Kako bi se kreditni transfer, koji se vrši u svrhu otplate duga klijenta po kreditu u Banci, smatrao otplaćenim nakon završetka platne transakcije, potrebno je da se klijent prethodno obrati Banci sa zahtjevom za prijevremenu otplatu nakon čega Banka izdaje potvrdu o kreditnom zaduženju na osnovu koje će se izvršiti plaćanje obaveza od strane druge banke.

Odredba za klijente sa područja RS

Ugovoreni kredit se može otplatiti djelomično ili u cijelosti i prije ugovorenog roka vraćanja, uz obavezu obavještavanja Banke unaprijed pisanim putem, i to u roku od 8 (osam) dana prije namjeravanog povrata. Banka zadržava pravo obračuna i naplate jednokratne naknade u slučaju prijevremenog povrata kredita što se ujedno tretira kao odustajanje od ugovora. Prijevremenim povratom kredita se smatra samo povrat glavnice kredita u cijelosti sa svim dospjelim iznosima kamata i naknadom za prijevremeni povrat koja se obračunava i naplaćuje u procentu od salda prijevremeno vraćene glavnice kredita.
Obračun i naplata naknade za prijevremeni povrat se vrši prilikom prijevremenog povrata kredita.
Naknada za prijevremeni povrat kredita u cjelosti naplaćuje se u slučajevima:
- Kredita sa fiksnom kamatnom stopom u momentu prijevremene otplate kredita i
- ako je iznos prijevremene otplate veći od 10.000,00 KM u periodu od godine dana (po otplatnom planu), i to prema sljedećim kriterijima:
a) ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz Ugovora o kreditu jednak ili duži od 12 mjeseci, iznos Naknade za prijevremeni povrat je 1 % iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje
b) ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz Ugovora o kreditu kraći od 12 mjeseci, iznos Naknade za prijevremeni povrat je 0,5 % iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje.
Ukoliko Korisnik vrši raniji povrat kredita iz novoodobrenog kredita u Banci, Banka neće vršiti obračun niti će naplaćivati Naknadu za prijevremeni povrat kredita.
Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebalo da bude vraćen.
U slučaju da je Korisniku naplaćena Naknada za prijevremeni povrat kredita, a nije trebala da bude naplaćena, Korisnik ima pravo da traži povrat naplaćene Naknade za prijevremeni povrat, a Banka ima obavezu da klijentu vrati iznos naplaćene Naknade za prijevremeni povrat.
Banka neće naplaćivati Naknadu za prijevremeni povrat u slučajevima :
•ako je otplata bila učinjena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena obezbjeđivanje otplate,
•ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenljiva kamatna stopa;
•ako je iznos prijevremene otplate u periodu od godinu dana manji od KM 10.000,00;
•u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa,
•ako prijevremenu otplatu inicira Banka i ostatak glavnice naplaćuje iz instrumenata obezbjeđenja (sredstava jemaca –Pravnih lica, depozita trgovca i slično),
•smrti Korisnika kredita.

Odustanak od ugovora

Odredba za klijente sa područja FBiH

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Korisnik je dužan da o namjeri odustanka od ugovora o tome pisanim putem obavijesti Banku, te u slučaju da je počeo koristiti odobrena sredstva, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana vratiti Banci glavnicu i kamatu za vrijeme korištenja sredstava.

Odredba za klijente sa područja RS

Pod uslovom da nije počeo koristiti kreditna sredstva, Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Korisnik je dužan da o namjeri odustanka od ugovora o tome pisanim putem obavijesti Banku.

Otkaz kredita i uslovi za aktiviranje instrumenata obezbjedenja

Banka ima pravo da otkaže 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 otkazala ili raskinula. U slučaju konstatovane insolventnosti Banka ima pravo da otkaže ugovor o kreditu, što za posljedicu ima dospijeće 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 otkaza 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 otkaže ugovor, što za posljedicu ima dospijeće 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 otposlanja bilo da je uručena, bez obzira da li je dostava uspjela ili ne, osim ako u samoj izjavi nije šta drugo navedeno.

Pravo na prigovor

Ukoliko Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveze Korisnika smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa kojim se uređuje rad i poslovanje Banke, ugovora, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i dobrih poslovnih običaja 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 ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveze Korisnika 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 podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana podnošenja pisanog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je prigovor podnesen. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora 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 podnosiocu prigovora 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, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu. Podnosilac prigovora ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.
Ukoliko se na zaključeni ugovor primjenjuje pravo Republike Srpske, razlike u odnosu na gore navedeno su slijedeće:
-rok za odgovor Banke podnosiocu prigovora je 15 dana
-u slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora 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, 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.
-u slučaju nemogućnosti rješenja nastalog spora na naprijed opisani način podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe

Završne odredbe

Opšti uslovi su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici www.raiffeisenbank.ba. Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova, Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici Banke (www.raiffeisenbank.ba), i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove ako ne otkaže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni. Izmjene i dopune Opštih uslova se ne odnose na izmjenu bitnih elemenata zaključenog ugovora.

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.

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

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od 01.01.2027.godine.