

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PO KREDITIMA STANOVNIŠTVU

### 1. OPŠTE ODREDBE

**1.1.** Ovim Opštim uslovima poslovanja po kreditima stanovništvu (dalje u tekstu: Uslovi) Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina (dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i stanovništva (dalje u tekstu: korisnik kredita, tražitelj kredita, solidarni dužnik/sudužnik, založni dužnik i supotpisnik odnosno učesnici u kreditu) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge u dijelu kreditnog poslovanja.

**1.2.** Ovim Uslovima Banka određuje jedinstvene uslove odobravanja i plasiranja kredita stanovništvu, raspolaganja sredstvima odobrenog kredita, obračuna kamata, naplate naknada za usluge Banke, obavještanja i otplate cjelokupnog dugovanja po osnovu odobrenog kredita.

**1.3.** Pored ovih Uslova za određene proizvode, Banka može sačiniti i posebne uslove za konkretan proizvod tj. uslugu Banke, a koji također predstavljaju sastavni dio ugovornog odnosa Banke i učesnika u kreditu. U slučaju da su određena pitanja drugačije regulisana posebnim uslovima u odnosu na ove Uslove, prednost u primjeni imaju posebni uslovi.

**1.4.** U slučaju neusaglašenosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa i učesnicima u kreditu i ovih Uslova, kao i posebnih uslova za konkretan proizvod, primjenjuju se odredbe Ugovora o kreditu.

**1.5.** Ovi Uslovi izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije Banke itd.).

**1.6.** Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke o čemu je u obavezi pismeno obavijestiti Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika) u roku od 60 (šezdeset) dana prije početka primjene izmjene. Korisnik kredita i/ili solidarni dužnici (sudužnici) sa eventualnim dopunama i izmjenama ovih Uslova, mogu se informisati i u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Opštih uslova poslovanja po kreditima stanovništva na web stranici Banke.

Ukoliko Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) ne prihvate izmjene Opštih uslova poslovanja po kreditima stanovništvu i/ili promjene kamatnih stopa, u tom slučaju je Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana, od dana prijema pismene obavijesti o promjeni od strane Banke, pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju, nakon čega će u roku od 90 (devedeset) dana imati pravo da izvrši ukupan povrat svih preostalih dugovanja po kreditu i to bez obračuna naknade za prijevremenu otplatu kredita. Nakon 90 (devedeset) dana Banka ima pravo da proglasi kredit dospjelim, a Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) u tom slučaju ima obavezu da izmiri cjelokupno dospjelo dugovanje prema Banci. U slučaju da Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) ne izmiri cjelokupno dospjelo dugovanje, Banka će poduzeti sve pravne radnje kako bi se izvršila naplata dospjelih dugovanja po kreditu koji je Banka proglasila dospjelim, te zatražiti naplatu dospjelog dugovanja putem nadležnog suda.

**1.7.** Učesnici u kreditu su fizička lica koja su prihvatila Ugovor o kreditu i ove Uslove i eventualno posebne uslove, ukoliko su isti postojali u momentu zaključenja Ugovora o kreditu.

**1.8.** Učesnici u kreditu daju Banci neopozivu saglasnost da ima pravo da bitne informacije i njegove/njihove zaštićene podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH, dostavlja članicama Grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima sa kojima zaključi Ugovor o poslovnoj saradnji i društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti.

**1.9.** Učesnici u kreditu su u obavezi obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta na osnovu kojih im je otvoren račun ili odobren kredit u Banci. Učesnici u kreditu odgovaraju za sve propuste ili štetu koje bi nastale uslijed nepridržavanja dostavljanja podataka o nastalim promjenama.

**1.10.** Banka će obradu ličnih podataka učesnika u kreditu vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, odobravanje kredita, otvaranje računa i izvještanje o istim, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH.

**1.11.** Nepismena osoba (osoba koja ne zna pisati i čitati) umjesto potpisa stavlja otisak kažiprsta desne ruke, a u slučaju nemogućnosti da se stavi otisak desnog kažiprsta stavlja se otisak nekog drugog prsta.

**1.12.** Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kojeg računa učesnika u kreditu u Banci, a u skladu sa ugovorom i pozitivnim pravnim propisima. Ukoliko je potraživanje Banke izraženo u devizama, a naplata će se vršiti iz domicilne valute KM ili druge valute, primjenjivat će se prodajni kurs za devize na dan zatvaranja potraživanja. Ukoliko je potraživanje Banke izraženo u domicilnoj valuti KM, a naplata će se vršiti iz deviza, primjenjivat će se kupovni kurs za devize na dan zatvaranja potraživanja.

**1.13.** Banka je dužna prijaviti Državnoj agenciji za istragu i zaštitu, Finansijsko obavještajnom odjelu sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i internim aktima Banke.

### 2. ODOBRAVANJE KREDITA

**2.1.** Banka odobrava kredite fizičkim licima, rezidentima.

**2.2.** Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita dostupne su tražiteljima kredita u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke.

**2.3.** Banka je u obavezi da u pregovaračkoj fazi za zaključenje Ugovora o kreditu informiše tražitelja kredita o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da tražitelju kredita uruči Informativni list i Reprezentativan primjer izračuna efektivne kamatne stope u pisanoj formi ili elektronskom obliku.

**2.4.** Banka tražitelju kredita pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor o kreditu na način koji će tražitelju kredita omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ponuda Banke odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

**2.5.** Banka će tražitelju kredita koji namjerava da sa njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade, dati tekst nacрта Ugovora koji sadrži osnovne podatke o kreditu, radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Banka neće izdati besplatnu kopiju nacрта Ugovora o kreditu ako u vrijeme podnošenja zahtjeva tražitelja kredita ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa tražiteljem kredita u konkretnom pravnom poslu.

**2.6.** U skladu sa ovim uslovima Banka će primiti zahtjev samo u slučaju kada je prikupljena cjelokupna tražena dokumentacija koja je potrebna za utvrđivanje boniteta tražitelja kredita i procjenu rizika odobravanja kredita, osim u slučajevima primjene kredit scoring metodologije prema kojoj će Banka ponuditi tražitelju kredita preliminarnu ponudu na temelju usmenih informacija i procjene kreditne sposobnosti. Po primanju zahtjeva, Banka utvrđuje bonitet na osnovu kreditne sposobnosti i solventnosti tražitelja kredita i drugih učesnika u kreditu, proizašle iz prikupljene kreditne dokumentacije. Način utvrđivanja kreditne sposobnosti učesnika u kreditu utvrđen je aktima Banke.

**2.7.** Pravo na odobravanje kredita stiže svaki tražitelj kredita, rezident, koji prikupi i dostavi Banci potrebnu dokumentaciju kojom se utvrđuje kreditna sposobnost, kao i ostalu dokumentaciju ovisno o vrsti i namjeni kredita propisanu važećim aktima Banke, te zadovolji uslove propisane aktima Banke koji regulišu odobravanje kredita.

**2.8.** Banka prilikom odobravanja kredita utvrđuje identitet učesnika u kreditu uvidom u ličnu ispravu (ličnu kartu, CIPS prijavu, pasoš odnosno drugu odgovarajuću javnu ispravu sa fotografijom) utvrđujući pri tome njegove lične podatke sa adresom prebivališta/boravišta te podatke o ispravi na temelju koje je utvrđen njegov identitet (naziv i broj isprave te tijelo koje ju je izdalo). Dodatno, na osnovu potvrde o zaposlenju Banka utvrđuje naziv poslodavca kod kojeg je zaposlen Korisnik kredita i solidarni dužnik (sudužnik), period zaposlenja te ostale potrebne informacije za odobravanje kredita.

**2.9.** Banka zadržava pravo odbiti kreditni zahtjev bez obaveze pismenog obrazloženja tražitelju kredita. Banka može tražitelju kredita dati usmeno obrazloženje i pojasniti razloge odbijanja kreditnog zahtjeva tražitelja kredita.

**2.10.** Nakon odobrenja kreditnog zahtjeva, Banka i učesnici u kreditu zaključuju Ugovor o kreditu. Krediti se ugovaraju u domicilnoj valuti KM i/ili uz valutnu klauzulu ovisno o vrsti kredita, a u skladu sa odlukama Banke o odobravanju kredita stanovništvu.

**2.11.** Prije zaključenja Ugovora o kreditu Banka uz ugovor uručuje Korisniku kredita i solidarnom dužniku (sudužniku) jedan primjerak plana otplate kredita/plana isplate depozita kod Ugovora o kreditu i depozitu, a koji sadrže osnovne podatke o kreditu/depozitu i koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora.

**2.12.** Obavezni elementi Ugovora o kreditu, koji se zaključuje sa učesnicima u kreditu, definisani su važećim propisima i biće sadržani u nacrtu teksta ugovora odnosno konkretnom ugovoru koji Banka zaključuje sa istim.

**2.13.** U ugovoru koji zaključuju učesnici u kreditu i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.

**2.14.** Potpisivanjem Ugovora o kreditu, ugovorne strane su saglasne da su sljedeći akti Banke prezentirani Korisniku kredita i solidarnom dužniku (sudužniku) prije potpisivanja Ugovora o kreditu, a to su ovi Uslovi i važeća Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima, te isti čine sastavni dio ugovora i sve što nije regulisano Ugovorom o kreditu, primjenjuju se akti pobrojani u ovoj tački.

### **3. INSTRUMENTI OSIGURANJA**

**3.1.** U zavisnosti od vrste i namjene kredita, kao i iznosa kredita Banka ima pravo od tražitelja kredita zahtijevati obezbjeđenje adekvatnih instrumenata osiguranja otplate kredita. Kao adekvatne instrumente osiguranja otplate kredita/garancije povrata kredita Banka će prihvatiti:

- mjenice potpisane od strane Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika),
- ovjerene isprave o zapljeni plate po pristanku dužnika potpisane od Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika),
- potvrdu registracije založnog prava na pokretnim stvarima,
- notarski obrađen Ugovor o zasnivanju hipoteke nad nekretninama (original ZK izvadak ili Izvadak iz KPU),
- police osiguranja,
- namjenski oročen depozit i
- druge instrumente osiguranja koje je tražitelj kredita dužan dostaviti na zahtjev i po izboru Banke.

### **4. KAMATE**

**4.1.** Visina redovne i zatezne kamatne stope definisana je važećom Odlukom o visini kamatnih stopa po plasmanima stanovništvu.

**4.2.** Kamatu na kreditne aranžmane i ostala potraživanja Banka obračunava proporcionalnom metodom jednakih anuiteta, primjenom dekurzivnog načina obračuna, na bazi stvarnog broja dana u mjesecu u odnosu na stvarni broj dana u godini. Kamata na kredit se obračunava mjesečno.

**4.3.** Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja kamatna stopa, a koja je promjenjiva/varijabilna ili nepromjenjiva/fiksna.

**4.4.** U periodu od početka korištenja kredita do prijenosa kredita u otplatu na iskorišteni iznos kredita Banka obračunava interkalarnu kamatu u visini redovne kamate na kredit.

**4.5.** Interkalarna kamata se obračunava i dospijeva na naplatu na dan prenosa kredita u otplatu. O iznosu interkalarne kamate Banka će obavijestiti korisnika kredita pisanim putem.

**4.6.** Interkalarna kamata obračunava se u valuti u kojoj je kredit i plaća u domicilnoj valuti KM, u protuvrijednosti u EUR računato po srednjem kursu za EUR kursne liste Banke važeće na dan dospijea kamate, za kredite koji se ugovaraju uz valutnu klauzulu.

**4.7.** Za vrijeme grace perioda obračunava se kamata u visini redovne kamate na kredit koju Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) plaća mjesečno.

**4.8.** Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava se u skladu sa zakonskim propisima i regulisana je Ugovorom o kreditu. Efektivna kamatna stopa iskazana je u pisanom obliku i dostupna je klijentima.

**4.9.** Kamatna stopa na kredite stanovništvu sastoji se od:

- prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospijecom za depozite u KM i depozite sa valutnom klauzulom, depozite u EUR i depozite u stranoj valuti, na dan 31.03. u godini (promjenjivi dio kamatne stope)
- marže Banke izražene u procentima na godišnjem nivou (nepromjenjivi dio kamatne stope).

Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope će se vršiti jednom godišnje svakog 30.06., uključujući i subotu, do kraja otplate kredita, poredeći vrijednost promjenjivog dijela kamate stope na dan 31.03. tekuće sa 31.03. prethodne godine. Redovno usklađivanje promjenjivog dijela kamatne stope će biti vršeno ukoliko vrijednost prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospijecom za depozite u KM i depozite sa valutnom klauzulom, depozite u EUR i depozite u stranoj valuti, na dan 31.03. date godine, bude povećana ili smanjena za više od 1 (jedan) procentni poen u odnosu na istu vrijednost na dan 31.03. prethodne godine.

Banka zadržava pravo, da u korist Korisnika kredita ne povećava iznos kamatne stope u skladu sa ovom tačkom.

Kao referentna kamatna stopa uzima se prosjek kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospijecom, iskazan na godišnjem nivou. Kamatne stope na depozite stanovništva računaju se od strane Centralne banke Bosne i Hercegovine (CBBH, [www.cbbh.ba](http://www.cbbh.ba)) i objavljuju prema kalendaru statističkih objava Centralne banke BiH, odnosno od 1-og do 7-og u mjesecu u kojem se objavljuju podaci. U slučaju promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva od strane Centralne banke BiH, Banka će koristiti istu metodologiju obračuna na osnovu podataka o kamatnim stopama na depozite stanovništva objavljenih od strane druge relevantne institucije u Bosni i Hercegovini.

U slučaju da podatke o kamatnim stopama na depozite stanovništva, na način kako se isti objavljuju u momentu zaljučivanja ugovora, ne objavljuje niti jedna relevantna institucija u BiH, Banka će prilagoditi metodologiju izračuna metodologiji Centralne banke BiH. Ukoliko zbog promjene metodologije izračuna kamatnih stopa na depozite stanovništva dođe do povećanja ili smanjenja prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospijecom za više od 1 (jedan) procentni poen, Banka neće vršiti izmjenu visine kamatnih stopa na osnovu tako nastale promjene, odnosno sve buduće promjene visine kamatnih stopa vršit će na osnovu promjena koje su nastale bez uticaja promjene metodologije izračuna od strane Centralne banke BiH.

**4.10.** U slučaju promjene visine kamatnih stopa Banka će u pisanoj formi i/ili u elektronskom obliku obavijestiti Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika) i to najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjenjene kamatne stope. Danom obavijesti Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika) smatra se dan kada je Banka poštanskim/elektronskim putem uputila Korisniku kredita i solidarnom dužniku (sudužniku) obavijest o tome na adresu navedenu u Ugovoru o kreditu, odnosno na adresu koju su isti naknadno pismeno dostavili Banci, bez obzira da li se nalaze na/koriste predmetnu adresu.

**4.11.** Obavijest o promjeni kamatnih stopa obavezno će sadržavati izmjenjeni plan otplate kredita kao i datum početka primjene novih kamatnih stopa.

**4.12.** Na dospelu, a neplaćena potraživanja Banke po kreditima stanovništvu, Banka će za period od dospijea potraživanja do podmirenja istih obračunati i naplatiti zateznu kamatu (kamatnu po dospijecu). Visina zatezne kamatne stope određena je Zakonom o visini zatezne kamate i ista je podložna promjeni u skladu sa promjenama Zakona o visini zatezne kamate ili drugih propisa koji reguliraju visinu stope zatezne kamate. Zatezna kamata se izračunava na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje) primjenom konformne metode i dekurzivnog načina obračuna.

**4.13.** Važeće kamatne stope za kredite stanovništvu su javne, iskazane u pisanom obliku i dostupne su u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije itd.).

## 5. NAKNADE

**5.1.** Korisnik kredita dužan je platiti naknade u skladu sa Ugovorom, a iste su utvrđene Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima ili posebnim ponudima Banke.

**5.2.** Važeće naknade su javne, iskazane u pisanom obliku i dostupne su u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije itd.).

## 6. KORIŠTENJE KREDITA

**6.1.** Kredit se može koristiti nakon što Korisnik kredita uruči Banci sve instrumente osiguranja vraćanja kredita, a na dan kojeg izabere Korisnik kredita unutar perioda od 1-og do 15-og datuma u mjesecu.

**6.2.** Ako je Korisniku kredita odobren namjenski kredit, Banka ima pravo kontrolisati namjensko korištenje kredita, te zadržava pravo otkaza Ugovora o kreditu i proglašavanje dospjelim cjelokupnog dugovanja ukoliko se utvrdi kršenje preuzetih obaveza od strane Korisnika kredita, tačnije ukoliko sredstva kredita nisu iskorištena za ugovorenu namjenu.

## **7. OTPLATA KREDITA**

**7.1.** Krediti se otplaćuju u domicilnoj valuti KM. Ukoliko je kredit ugovoren uz valutnu klauzulu otplaćuje se u domicilnoj valuti KM uz primjenu srednjeg kursa Banke na dan plaćanja dospjelih obaveza po kreditu.

**7.2.** Rok otplate, visina anuiteta, visina efektivne kamatne stope (u daljem tekstu: EKS) kao i broj anuiteta definisan je na Informativnom listu i pojedinačnim Ugovorom o kreditu, a Korisnik kredita i solidarni dužnik (sudužnik) su pismenim putem obaviješteni o istom. Pismenom obavješću o roku otplate, broju i visini anuiteta, te visini EKS-a smatra se Ugovor o kreditu, Reprezentativan primjer izračuna efektivne kamatne stope uz Informativni list i otplatni planovi koji se uručuju Korisniku kredita i solidarnom dužniku (sudužniku) prilikom ugovaranja kredita i koji sadrže sve potrebne informacije za redovitu otplatu kredita, kao i sve podatke o visini EKS-a.

## **8. NAMJENSKI OROČENI DEPOZIT KAO INSTRUMENT OSIGURANJA OTPLATE KREDITA**

**8.1.** Namjenski oročeni depozit služi kao instrument osiguranja kredita koji je odobren uz uslov polaganje namjenski oročenog depozita.

**8.2.** Za namjenski oročeni depozit koji služi kao instrument osiguranja povrata kredita Banka će izvršiti Registraciju zaloga na depozitu u korist Banke kod Registra Ministarstva pravde BiH.

**8.3.** Namjenski oročeni depozit se oročava na rok koji ne može biti kraći od roka otplate kredita za koji služi kao instrument osiguranja, bez mogućnosti automatskog obnavljanja.

**8.4.** Na oročeni depozit Banka, primjenom iste metode obračuna kao i za kredit, obračunava kamatu čija visina je definisana Odlukom o visini kamatnih stopa po depozitnom poslovanju sa stanovništvom. Obračunata kamata pripisuje se sredstvima oročenja po isteku oročenja odnosno po definitivnoj otplati kredita.

**8.5.** Banka može izvršiti prebijanje/poravnanje oročenog depozita i dugovanja po kreditu radi podmirenja dospjelih obaveza u slučaju otkaza kredita, u slučaju prijevremene otplate kredita ili na osnovu posebne odluke Banke, ako navedeno nije u suprotnosti s Ugovorom o kreditu/oročenom namjenskom depozitu.

## **9. PRAVO NA ODUSTANAK ZAKLJUČENOG UGOVORA SA BANKOM**

**9.1.** Banka ne može Korisniku kredita staviti na raspolaganje sredstva odobrenog kredita prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev Korisnika kredita.

**9.2.** Korisnik kredita ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora o kreditu u roku od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, ali je o tome dužan da dostavi Banci pisano obavještenje o odustajanju od kredita prije isteka roka od 14 (četnaest) dana.

**9.3.** Korisnik kredita može odustati od zaključenog Ugovora o kreditu, samo pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje, ukoliko je Ugovor o kreditu zaključio na teritoriji Republike Srpske. Ukoliko je Korisnik kredita, Ugovor o kreditu zaključio na teritoriji Federacije BiH i Brčko distrikta BiH, može odustati od istog, samo pod uslovom da odmah ili u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja obavijesti o odustanku od kredita, vrati Banci glavnice i kamatu za sredstva koja je iskoristio u periodu korištenja odobrenog kredita, odnosno pod uslovom da nije počeo koristiti raspoloživa sredstva ukoliko se radi o kreditu koji je osiguran hipotekom (zalogom na nekretnini).

**9.4.** Korisnik kredita je dužan da ima dokaz o dostavljanju Obavještenja Banci.

**9.5.** Datum prijema obavještenja od strane Banke, smatraće se datumom odustanka od ugovora od strane Korisnika kredita.

**9.6.** U slučaju da Korisnik kredita odustane od zaključenog Ugovora o kreditu, Banka ne naplaćuje naknadu za odustanak od kredita.

## **10. OTKAZ UGOVORA O KREDITU**

**10.1.** Banka može otkazati Ugovor o kreditu u slučaju da Korisnik kredita:

- ne ispunjava svoje obaveze u skladu sa otplatnim planom, ne plati najmanje 3 (tri) dospjela anuiteta, a sve u skladu sa pozitivnim propisima u BiH,
- prezentira Banci neistinitu i neispravnu dokumentaciju,
- ne obavijesti Banku pisanim putem o promjeni svoje adrese stanovanja, odnosno promjeni poslodavca kod kojeg je zaposlen ili gubitka posla, a neuredno izvršava svoje obaveze prema Banci u skladu sa Ugovorom o kreditu,
- ne pridržava se bilo koje odredbe Ugovora o kreditu,
- ne pridržava se odredbi Opštih uslova poslovanja po kreditima stanovništvu te sastavnih dijelova istih.

O otkazu Ugovora o kreditu Banka obavještava Korisnika kredita i solidarnog dužnika (sudužnika) pisanim putem uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana računajući od dana uručenja obavijesti o otkazu Korisniku kredita i solidarnom dužniku (sudužniku).

## **11. PRIJEVREMENA OTPLATA KREDITA**

**11.1.** Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) može vratiti kredit i prije ugovorenog roka u cijelosti ili djelomično, ali je o tome dužan unaprijed obavijestiti Banku.

U slučaju djelomične ili cjelokupne prijevremene otplate kredita, Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) dužan je platiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita u iznosu koji je definisan u skladu sa propisima koji su na snazi na teritoriji Bosne i Hercegovine, zavisno od mjesta u kojem se nalazi organizacijski dio Banke. Osnovica za obračun naknade za prijevremenu otplatu je iznos glavnice koja se prijevremeno otplaćuje.



Naknada za prijevremenu otplatu kredita ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Korisnik kredita i/ili solidarni dužnik (sudužnik) platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao da bude vraćen, odnosno procenat naknade za prijevremenu otplatu kredita ne može biti veći od procenta naknade za obradu kredita koju je klijent platio prilikom ugovaranja kredita.

## **12. OBAVJEŠTAVANJE**

**12.1.** O stanju svih računa u Banci, uključujući i kredite, Korisnik kredita može dobiti informaciju na zahtjev, na bilo koji dan u toku godine.

## **13. PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGE REKLAMACIJE**

**13.1.** Ako učesnici u kreditu smatraju da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, ovih Uslova, odredbi zakona i podzakonskih propisa, može uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno, dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskim putem.

**13.2.** Ukoliko podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, podnosilac prigovora ima pravo na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskim putem.

**13.3.** Banka je dužna da sprovede postupak po podnijetom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je Banka zaprimila prigovor.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku od 30 (trideset) dana, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije BiH, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora ili isteka roka od 30 dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor. Podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske, može pismeno obavijesti i Agenciju za bankarstvo Republike Srpske, sa sjedištem u Banja Luci, ulica Vase Pelagića 11a, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, u slučaju ako Banka ne dostavi odgovor u roku od 30 dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor ili ako je Banka ocijenila prigovor podnosioca kao neosnovan. U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH, ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Ugovora o kreditu, može uložiti prigovor Ombudsmenu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja bb.

Vlasnik računa ima i mogućnost pokrenuti postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

## **14. USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

**14.1.** Banka ima pravo prenijeti svoja potraživanja drugoj banci ili drugoj finansijskoj organizaciji (prijemnik) koja ima dozvolu Agencije za bankarstvo. Osnovni korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci i može drugom prijemniku istaći osim prigovora koje ima prema njemu i one prigovore koje je imao prema Banci iz Ugovora o kreditu.

**14.2.** Prijemnik ne može Osnovnog korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Osnovni korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

**14.3.** Banka je dužna obavijestiti Osnovnog korisnika o ustupanju potraživanja izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika po kreditu vrši naplatu ustupljenog potraživanja od korisnika.

## **15. ZAVRŠNE ODREDBE**

**15.1.** Podatke o učesnicima u kreditu, te dokumentaciju na osnovi koje je kredit odobren ili prijevremeno otplaćen, Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je kredit otplaćen.

**15.2.** Banka je dužna čuvati naloge za plaćanje i druge dokumente na temelju kojih su evidentirane promjene na računima u Banci najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj su evidentirane promjene na računima.

**15.3.** Spomenutu dokumentaciju Banka će čuvati u izvornom obliku ili u drugom obliku pogodnom za dokazivanje u skladu sa važećim propisima i aktima Banke kojima je regulisano arhiviranje.

**15.4.** Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje sa stanovništvom u depozitnom i kreditnom poslovanju Banke.

**15.5.** Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom obuhvataju Odluku o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

**15.6.** U slučaju da neke od odredbi ovih Uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Uslova.

**Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina**