

## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA STANOVNIŠTVOM PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE BANKOVNIM KARTICAMA**

### **1. OPŠTE ODREDBE**

**1.1.** Ovim Opštim uslovima poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama (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: Osnovni korisnik kartice, dodatni korisnik kartice i založni dužnik) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge.

**1.2.** Ovim Uslovima Banka određuje jedinstvene uslove odobravanja i plasiranja kredita stanovništvu, izdavanja kartičnih proizvoda, vođenja računa koji su vezani za kartično poslovanje, formiranje i raspolaganje sredstvima na tim računima, obračun kamata, naplatu naknada za usluge Banke, obavještanje, otplatu i zatvaranje računa/kartica.

**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, Osnovnog korisnika kartice i eventualnih učesnika u kreditu (založni dužnik). 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 učesnicima u kreditu i ovih Uslova, kao i posebnih uslova za konkretan proizvod, primjenjuju se odredbe Ugovora.

**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 Banka u obavezi pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog korisnika kartice u roku od 60 (šezdeset) dana prije nastanka izmjene. Osnovni korisnik kartice i/ili eventualni učesnici o eventualnim dopunama i izmjenama ovih Uslova, mogu se informisati u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama na web stranici Banke.

Ukoliko Osnovni korisnik kartice i/ili eventualni učesnik u kreditu ne prihvati izmjene Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i/ili charge karticama, tada je Osnovni korisnik kartice i/ili eventualni učesnik u kreditu 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. Osnovni korisnik je dužan vratiti Banci sve izdane kreditne/revolving odnosno charge kartice (Osnovnog odnosno dodatnog korisnika), nakon čega će u roku od 90 (devedeset) dana imati pravo da izvrši ukupan povrat preostalih dugovanja po računima za koje je vezano kartično poslovanje/sa kojih je vršeno plaćanje putem kartice/podizanje gotovine. Nakon 90 (devedeset) dana Banka ima pravo da proglasi dugovanja dospjelim, a Osnovni korisnik kartice i/ili eventualni učesnik u kreditu u tom slučaju ima obavezu da izmiri cjelokupno dospjelo dugovanje prema Banci. U slučaju da Osnovni korisnik kartice i/ili eventualni učesnik u kreditu 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.** Pojam Osnovni korisnik kartice označava naručioca i korisnika kartice čije je ime otisnuto na kartici, dok pojam dodatni korisnik kartice označava korisnika kartice čiji su uslovi za izdavanje i korištenje kartice ovisni i povezani sa karticom Osnovnog korisnika kartice.

**1.8.** Osnovni i dodatni korisnik kartice je fizičko lice koje je prihvatilo Ugovor o korištenju nenamjenskog kredita i/ili Ugovora o korištenju American Express kartica (dalje u tekstu: Ugovor) i ove Uslove i eventualno posebne uslove ukoliko su isti postojali u momentu zaključenja Ugovora, te koji karticu koristi za plaćanje roba i usluga odnosno podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu.

**1.9.** Osnovni i dodatni korisnik kartice i ostali 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 do kojih dođe dostavlja članicama Grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima s kojim zaključi Ugovor o poslovnoj saradnji i društvima koja se bave provjerom kreditnih historija, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti.

**1.10.** Osnovni korisnik kartice i dodatni korisnik kartice i ostali 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. Osnovni korisnik kartice, dodatni korisnik kartice i ostali učesnici u kreditu odgovaraju za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

**1.11.** Banka će obradu ličnih podataka Osnovnog i dodatnog korisnika kartice i eventualnih 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 u BiH.

**1.12.** Nepismena osoba (Osnovni/dodatni korisnik kartice i/ili učesnik u kreditu koji 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. Otiskom prsta Osnovni/dodatni korisnik kartice i/ili učesnik u kreditu prihvata sve odredbe navedene u tački 1.8. ovih Uslova.

**1.13.** Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti sa bilo kojeg računa Osnovnog korisnika kartice 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.

**1.14.** 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. VRSTE KARTIČNIH PROIZVODA**

Banka će u skladu sa odredbama ovih Uslova izdavati i/ili omogućiti korištenje sljedećih vrsta kreditnih kartica:

### **2.1. MasterCard kreditna/revolving bankovna kartica**

Kreditna/revolving MasterCard kartica, međunarodna je kartica kojom je omogućeno poslovanje kako na teritoriji BiH, tako i u inostranstvu. Ova kartica omogućava Osnovnom i dodatnom korisniku kartice plaćanje roba i usluga putem distribucijskih kanala, na prodajnim mjestima u BiH i inostranstvu, kao i podizanje gotovine na bankomatskoj i POS mreži u BiH i inostranstvu, koja prihvata ovu karticu i nosi oznaku prihvata MasterCard kartica.

### **2.2. American Express bankovna kartica**

American Express kartica, međunarodna je kartica kojom je omogućeno poslovanje kako na teritoriji BiH, tako i u inostranstvu. Ova kartica omogućava Osnovnom i dodatnom korisniku kartice plaćanje roba i usluga putem distribucijskih kanala, na prodajnim mjestima u BiH i inostranstvu, kao i podizanje gotovine u ovlaštenim uredima American Expressa i na bankomatskoj mreži u BiH i inostranstvu, koja nosi oznaku prihvata American Express kartica. American Express kartica može biti:

- American Express kartica i
- American Express Gold kartica

## **3. ODOBRAVANJE KREDITA PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE KARTICAMA**

**3.1.** Banka odobrava kredite putem MasterCard kreditnih revolving i American Express kartica, fizičkim licima, rezidentima.

**3.2.** Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje revolving/charge kredita (dalje u tekstu: kredita) dostupne su tražiteljima kredita u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke.

**3.3.** Banka je u obavezi da, u pregovaračkoj fazi za zaključenje Ugovora, informiše Osnovnog korisnika kartice o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da mu uruči Informativni list i Reprezentativan primjer izračuna efektivne kamatne stope u pisanoj formi ili elektronskom obliku.

**3.4.** Banka Osnovnom korisniku kartice pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor na način koji će Osnovnom korisniku kartice omogućiti da usporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ponuda Banke odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

**3.5.** Banka će Osnovnom korisniku kartice koji namjerava da sa njom zaključi određen Ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacrtu Ugovora koji sadrži osnovne podatke o kreditnoj kartici, radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Banka neće izdati kopiju nacrtu Ugovora ako u vrijeme podnošenja zahtjeva Osnovnog korisnika kartice ocijeni da sa istim ne želi zasnovati odnos u konkretnom pravnom poslu.

**3.6.** U skladu sa ovim Uslovima Banka će primiti zahtjev samo u slučaju kada je prikupljena cjelokupna tražena dokumentacija koja je potrebna za utvrđivanje kreditne sposobnosti tražitelja kredita i procjenu rizika odobravanja kredita. 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 sudionika u kreditu utvrđen je aktima Banke.

**3.7.** Pravo na odobravanje kredita stiče svaki tražitelj kredita, rezident ili nerezident, koji prikupi i dostavi Banci potrebnu dokumentaciju kojom se utvrđuje njegova 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.

**3.8.** Banka prilikom odobravanja kredita utvrđuje identitet Osnovnog korisnika kartice i eventualnog 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 Osnovni korisnik i eventualni ostali učesnici u kreditu period zaposlenja te ostale potrebne informacije za odobravanje kredita.

**3.9.** 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.

**3.10.** Nakon odobrenja kreditnog zahtjeva, Banka, Osnovni korisnik kartice i eventualni učesnici u kreditu zaključuju Ugovor. Krediti se ugovaraju u domicilnoj valuti KM, a u skladu sa Odlukama Banke o uslovima odobravanja kredita putem MasterCard kreditnih revolving i American Express kartica.

**3.11.** Obavezni elementi Ugovora koji se zaključuje sa Osnovnim korisnikom kartice i eventualnim učesnicima u kreditu definisani su važećim propisima i biće sadržani u nacrtu teksta Ugovora odnosno konkretnom Ugovoru koji Banka zaključuje sa istim.

**3.12.** U Ugovoru koji zaključuju Osnovni korisnik kartice, eventualni učesnici u kreditu i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.

**3.13.** Potpisivanjem Ugovora, ugovorne strane su saglasne da su sljedeći akti Banke prezentirani Osnovnom korisniku kartice prije potpisivanja Ugovora, a to su ovi Uslovi i važeća Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima, te da isti čine sastavni dio Ugovora i da sve što nije regulisano Ugovorom, primjenjuju se akti pobrojani u ovoj tački.

**3.14.** Revolving kredit/iznos za potrošnju je odobreni iznos Osnovnom korisniku kartice koji utvrđuje Banka u skladu sa Odlukama Banke o uslovima odobravanja kredita putem MasterCard kreditnih revolving i American Express kartica.

**3.15.** Visina odobrenog revolving kredita kao i visina odobrenog iznosa za potrošnju po charge kartici promjenjiva je i može se naknadno povećavati/smanjiti ovisno o procijeni boniteta Osnovnog korisnika kartice kao i temeljem urednosti poslovanja. O visini iznosa revolving kredita kao i eventualnim drugim promjenama Banka je u obavezi pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog korisnika kartice uz dobijanje pismene saglasnosti Osnovnog korisnika kartice o ovoj promjeni.

**3.16.** Revolving kredit kao i visina odobrenog iznosa za potrošnju po charge kartici se automatski obnavlja u skladu sa urednošću poslovanja po kreditnom računu i u skladu sa rokom važenja kartice. U slučaju neurednosti, Banka zadržava pravo jednostranog otkazivanja ugovornog odnosa uz obavezu da Osnovnog korisnika kartice pismeno obavijesti najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za raskid ugovornog odnosa.

#### **4. OTVARANJE RAČUNA/IZDAVANJE KREDITNIH/REVOLVING I CHARGE KARTICA**

**4.1.** Banka izdaje Osnovnom korisniku kartice kreditnu karticu i jedan primjerak Ugovora. Osnovni korisnik kartice može imati više kreditnih/revolving odnosno charge računa otvorenih u Banci.

**4.2.** Osnovni korisnik kartice može prilikom odobravanja kredita ili naknadno, zatražiti izdavanje dodatne kartice za jednog ili više dodatnih korisnika. U tom slučaju Osnovni korisnik kartice dužan je dostaviti ovjerenu punomoć, a dodatni korisnik je dužan dostaviti potrebnu dokumentaciju u skladu sa Odlukama Banke za izdavanje dodatne kartice.

**4.3.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice naknadno zatraži izdavanje dodatne kartice, a po istoj je utvrđeno neuredno poslovanje, Banka će bez obaveze davanja ikakvog obrazloženja odbiti izdavanje dodatne kartice.

**4.4.** Dodatni korisnik kartice raspolaže sredstvima na računu pod istim uslovima kao i Osnovni korisnik kartice, ali ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima, zatvoriti račun/karticu, niti otkazati/raskinuti Ugovor koji je s Bankom zaključio Osnovni korisnik kartice.

**4.5.** Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom/otkazom Osnovnog i/ili dodatnog korisnika kartice, smrću Osnovnog i/ili dodatnog korisnika kartice, gubitkom poslovne sposobnosti Osnovnog korisnika kartice i zatvaranjem kreditnog računa/kartice.

**4.6.** Izjava o opozivu/otkazu proizvodi pravni učinak od dana njezinog primitka u Banci, a eventualnu materijalnu štetu nastalu iz date punomoći snosi Osnovni korisnik kartice. Prestankom važenja punomoći dodatni korisnik kartice je dužan Banci vratiti bankovnu karticu.

**4.7.** Osnovni i dodatni korisnici kartice dužni su po preuzimanju bankovne kartice iste svojeručno potpisati na predviđenom mjestu na poleđini kartice. Kreditna kartica za Osnovnog i dodatne korisnike izdaje se isključivo u organizacijskom dijelu Banke u kojoj je ista i zatražena od strane Osnovnog korisnika kartice. Po izradi kartice Banka je u obavezi pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice o načinu preuzimanja.

**4.8.** Banka može promijeniti način preuzimanja bankovne kartice. U tom slučaju je dužna o izmijenjenom načinu i/ili mjestu preuzimanja kartice pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice.

**4.9.** Rok isteka/važenja kartice je promjenjiv, a iznosi najmanje dvije godine od datuma izdanja i ističe posljednjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Ukoliko se kartica koristi urednim poslovanjem odnosno u skladu sa ovim Uslovima, automatski će biti obnovljena izdavanjem nove kartice sa utvrđenim sljedećim novim rokom isteka/važenja, najkasnije 15 (petnaest) dana prije isteka roka važenja. O izdavanju nove kartice i načinu preuzimanja iste Banka je u obavezi pismeno ili elektronskim putem obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice.

**4.10.** Osnovni i dodatni korisnici kartice dužni su preuzeti bankovne kartice najkasnije protekom 90 dana od dana prijema obavijesti o načinu preuzimanja koju Banka dostavlja Osnovnom i dodatnom korisniku kartice, pismeno ili elektronskim putem.

**4.11.** Osnovnom i dodatnom korisniku kartice se poštanskom pošiljkom na adresu navedenu u Ugovoru odnosno punomoći dostavlja PIN (lični identifikacijski broj). PIN je tajni, strogo povjerljiv, lični identifikacijski broj koji Banka dodjeljuje i koji je poznat isključivo Osnovnom i dodatnom korisniku kartice, a koji služi za identifikaciju Osnovnog i dodatnog korisnika kartice prilikom transakcija za koje je obavezna identifikacija PIN-om.

**4.12.** U interesu Osnovnog i dodatnog korisnika kartice je PIN zadržati u tajnosti, radi zaštite od moguće zloupotrebe. Stoga PIN nije dozvoljeno zapisivati (na kartici ili bilo kom drugom dokumentu) odnosno isti na bilo koji način staviti dostupnim. Osnovni i dodatni korisnik kartice snosi svu odgovornost ukoliko nesavjesno rukuje PIN-om odnosno karticom i Banka se u tom slučaju oslobađa bilo kakve odgovornosti.

**4.13.** Kod transakcija kod kojih nije obavezna identifikacija PIN-om, Osnovni i dodatni korisnik bankovne kartice dužan je potpisati potvrdu o izvršenju transakcije na istovjetan način kao na poleđini bankovne kartice. Pri identifikaciji PIN-om Osnovni i dodatni korisnik bankovne kartice nije obavezan potpisati potvrdu o izvršenju transakcije. U slučaju da se pri obavljanju transakcije zahtjeva na uvid i lična karta Osnovni i dodatni korisnik bankovne kartice dužan je predočiti istu radi potvrde identifikacije.

**4.14.** Kreditnu/revolving odnosno charge bankovnu karticu može koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi. Svaki drugi način upotrebe bankovne kartice kao i upotrebe bankovne kartice od strane lica čije ime nije otisnuto na bankovnoj kartici smatra se zloupotrebom, te može imati za posljedicu trajno uskraćivanje prava korištenja bankovne kartice i njezino oduzimanje. Banka može privremeno ili trajno uskratiti korištenje bankovne kartice o čemu je u obavezi obavjestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice navodeći razloge uskraćivanja prava korištenja iste.

**4.15.** Ukoliko Osnovni i/ili dodatni korisnik kartice želi otkazati korištenje bankovne kartice prije isteka roka/važenja bankovne kartice obavezan je to učiniti najkasnije 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja bankovne kartice navedenog na bankovnoj kartici. U tom slučaju Banka neće uraditi novu bankovnu karticu (sa novim rokom važenja).

## **5. INSTRUMENTI OSIGURANJA**

**5.1.** Banka ima pravo od Osnovnog korisnika kartice zahtijevati obezbjeđenje adekvatnih instrumenata osiguranja otplate kredita. Kao adekvatne instrumente osiguranja otplate kredita/garancije povrata kredita Banka će prihvatiti:

- mjenice potpisane od strane Osnovnog korisnika kartice,
- ovjerene isprave o zapljeni plate po pristanku dužnika potpisane od Osnovnog korisnika kartice,
- namjenski oročeni depozit i
- druge instrumente osiguranja koje je Osnovni korisnik bankovne kartice dužan dostaviti na zahtjev i po izboru Banke.

## **6. KAMATE**

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

**6.2.** Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja, promjenjiva/varijabilna kamatna stopa.

**6.3.** 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.

**6.4.** Kamatna stopa na kredit po kreditnim karticama sastoji se od:

- prosjeka kamatnih stopa na depozite stanovništva sa dogovorenim dospeljećem 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 dospeljećem 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 dospeljećem, 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 zaključivanja Ugovora, ne objavljuje niti jedna relevantna institucija u BiH, Banka će prilagoditi metodologiju izračuna prema 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 dospeljećem 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.

**6.5.** U slučaju promjene visine kamatnih stopa Banka će u pisanoj formi i/ili elektronskom obliku obavjestiti Osnovnog/dodatnog korisnika kartice i to najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmijenjene kamatne stope. Danom obavijesti Osnovnog korisnika kartice smatra se dan kada je Banka poštanskim/elektronskim putem uputila Osnovnom korisniku kartice obavijest o tome na adresu navedenu u Ugovoru, odnosno na adresu koju je Osnovni korisnik kartice naknadno pismeno dostavio Banci, bez obzira da li se isti nalazi/koristi predmetnu adresu.

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

**6.6.** 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.).



## **7. OBRAČUN KAMATA/DOSTAVA IZVODA/OTPLATA KREDITA**

**7.1.** Način obračuna redovne i zatezne kamate definisan je Odlukom o načinu obračuna kamata po depozitnim i kreditnim proizvodima stanovništva i načinu izrade otplatnih planova.

**7.2.** Kamatu na kreditne aranžmane i ostala potraživanja Banka obračunava proporcionalnom metodom, 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.

**7.3.** Na dospjela, a neplaćena potraživanja Banke po kreditima stanovništvu, Banka će za period od dospijea potraživanja do podmirenja istih obračunati i naplatiti zateznu kamatu (kamatu po dospijeću). 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

**7.4.** Obračunski period kod kreditnih/revolving odnosno charge kartica utvrđen je Odlukama Banke o uslovima odobravanja kredita putem MasterCard kreditnih revolving i American Express kartica i naveden je u Ugovoru. Banka može izmijeniti ugovoren obračunski period i u tom slučaju Banka je u obavezi pismeno obavijestiti Osnovnog korisnika kartica.

**7.5.** Po isteku obračunskog perioda kod kreditnih/revolving odnosno charge kartica, na dan obračuna, Banka dostavlja Osnovnom korisniku kartice izvod na adresu navedenu u Ugovoru.

Izvod predstavlja mjesečni izvještaj o stanju i prometu po kreditnoj/revolving odnosno charge kartici, koji se Osnovnom korisniku bankovne kartice dostavlja po ugovorenom izboru (poštom, elektronskom poštom, ličnim preuzimanjem u organizacijskom dijelu Banke u kojem je otvorena kreditna/revolving odnosno charge kartica).

**7.6.** Banka je u obavezi Osnovnom korisniku revolving kartice putem izvoda dostaviti sljedeće podatke: visinu odobrenog kredita, iznos iskorištenog kredita, raspoloživi iznos kredita, procenat i iznos obračunate redovne kamate, procenat i iznos eventualno obračunate zatezne kamate (kamate po dospijeću), procenat i iznos minimalnog mjesečnog iznosa otplate, procenat i iznos eventualno obračunate naknade, datum izrade izvoda, datum dospijea, najkasniji datum podmirenja (datum plaćanja), mjesto i iznos učinjenih transakcija kreditnom/revolving karticom, te ostale informacije koje bi bile od važnosti za Osnovnog korisnika kartice.

**7.7.** Banka je u obavezi Osnovnom korisniku charge kartice putem izvoda dostaviti sljedeće podatke: visinu odobrenog iznosa potrošnje, procenat i iznos eventualno obračunate zatezne kamate (kamate po dospijeću), procenat i iznos eventualno obračunate naknade, datum izrade izvoda, datum dospijea, najkasniji datum podmirenja (datum plaćanja), mjesto i iznos učinjenih transakcija charge karticom, te ostale informacije koje bi bile od važnosti za Osnovnog korisnika kartice.

**7.8.** Datum plaćanja kod kreditnih/revolving odnosno charge kartica kao i obavezni mjesečni minimalni iznos otplate kod kreditnih/revolving kartica utvrđen je Odlukama Banke o uslovima odobravanja kredita putem MasterCard kreditnih revolving i American Express kartica i naveden je u Ugovoru. Banka neće obračunavati zateznu kamatu (kamatu po dospijeću) niti kreirati opomenu, ukoliko Osnovni korisnik kartice bilo koji dan po vlastitom izboru i u skladu sa svojim mogućnostima i potrebama od dana dospijea do datuma plaćanja, podmiri ukupno dospjelo dugovanje.

**7.9.** U osnovicu za formiranje mjesečnog minimalnog iznosa kod revolving kredita ulaze troškovi koji uključuju:

- troškove po osnovi transakcija plaćanja roba i usluga,
- transakcije isplate gotovine.

**7.10.** U osnovicu za revolving kredit ne ulaze, već se naplaćuju u cijelosti i pridodaju troškovima koji ulaze u revolving kredit:

- cjelokupan (100%) iznos obračunate redovne i zatezne kamate,
- cjelokupan (100%) iznos svih obračunatih naknada i eventualnih premija osiguranja.

**7.11.** Kod charge kartica cjelokupno potraživanje po osnovi gotovinskih i transakcija plaćanja učinjenih u ugovorenom obračunskom periodu, kao i eventualna zatezna kamata za prethodni obračunski period, dospijeva u cijelosti na naplatu.

**7.12.** Nakon evidentiranja dospjelog nenaplaćenog potraživanja iz prethodnog obračunskog perioda kod kreditnih/revolving kartica, izračun novog minimalnog iznosa otplate se obavlja na način, da se minimalnom iznosu otplate tekućeg obračunskog perioda doda i dospjeli nenaplaćeni iznos iz prethodnih obračunskih perioda.

**7.13.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice ne izvrši uplatu dospjelih potraživanja po kreditnoj revolving odnosno charge kartici Banka će kreirati opomenu i istu dostaviti Osnovnom korisniku kartice na adresu navedenu u Ugovoru ili na adresu koju je Osnovni korisnik kartice naknadno dostavio Banci pisanim putem.

**7.14.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice izvrši veću uplatu u odnosu na mjesečni minimalni iznos dospjelog potraživanja kod kreditnih/revolving kartica Banka će mu u tom slučaju za razliku umanjiti obračunsku osnovicu u sljedećem obračunskom ciklusu.

**7.15.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice izvrši veću uplatu u odnosu na mjesečni iznos dospjelog potraživanja kod charge kartica Banka će mu u tom slučaju za razliku umanjiti dospjelo potraživanje u sljedećem obračunskom ciklusu.

## **8. KORIŠTENJE KREDITA PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE KARTICAMA**

**8.1.** Korištenjem kreditne/revolving odnosno charge kartice, plaćanjem roba i usluga i podizanjem gotovine smanjuje se raspoloživi iznos odobrenog revolving kredita, odnosno odobrene visine potrošnje po charge kartici.

**8.2.** Maksimalni dnevni limit potrošnje, korištenjem MasterCard kartice za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu putem POS uređaja, iznosi 5.000,00 KM. American Express karticu moguće je koristiti za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu putem POS uređaja, bez ograničenja.

**8.3.** Isplata gotovine putem kreditnih/revolving i charge kartica ) dopuštena je do iznosa dnevnog limita za isplatu gotovine na bankomatskoj mreži u zemlji i inostranstvu koji iznosi 1.000,00 KM. Isplata gotovine na bankomatskoj mreži u zemlji i inostranstvu putem American Express kartice dopuštena je do iznosa mjesečnog limita za isplatu gotovine koji iznosi:

- 150,00 EUR (u protivvrijednosti KM) za American Express karticu odnosno
- 300,00 EUR (u protivvrijednosti KM) za American Express Gold karticu.

**8.4.** Sve transakcije, neovisno o tome u kojoj su zemlji i valuti provedene, preračunavaju se u valutu u skladu sa valutnom klauzulom odnosno iskazuju se u domicilnoj valuti KM i knjiže na teret kreditne/revolving odnosno charge kartice.

## **9. BLOKADA, OTPLATA I ZATVARANJE KREDITA PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE KARTICAMA**

**9.1.** Banka će blokirati/onemogućiti korištenje kartice u slučaju prijave nestanka bankovne kartice, smrti Osnovnog i/ili dodatnog korisnika kartice, na osnovi sudske odluke, odluke drugog nadležnog tijela, te isprava temeljem kojih je Banka u skladu sa zakonom dužna izvršiti blokadu.

**9.2.** Za vrijeme blokade Osnovni i/ili dodatni korisnik ne mogu raspolagati sredstvima na računu.

**9.3.** Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje kreditne/revolving odnosno charge kartice Osnovnom i/ili dodatnom korisniku kartice, bez prethodne obavijesti ukoliko tokom korištenja istih ne poštuje odredbe Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge karticama.

Osnovni korisnik kartice saglasan je da u slučaju privremenog uskraćivanja prava na korištenje kartice, ne prestaju njegove obaveze nastale korištenjem kartice do trenutka uskraćivanja, te se obavezuje iste podmiriti.

**9.4.** Osnovnom i/ili dodatnom korisniku bankovne kartice koji se ne pridržava obaveze iz Ugovora i drugih ugovora vezanih za poslovanje s kreditnim računom i postupka suprotno važećim propisima i aktima Banke, Banka će trajno ograničiti pravo iz Ugovora, odnosno otkazati Ugovor .

Banka može u svakom trenutku trajno uskratiti pravo na korištenje kartice ukoliko po istim nesavjesno posluje (ukoliko je poslovanje u suprotnosti sa ovim Uslovima, ugovornim odredbama i važećim propisima) i opozvati karticu Osnovnog i dodatnog korisnika. Opozivom/otkazom kartice Osnovnog korisnika prestaje pravo korištenja kartice i dodatnog korisnika kartice.

**9.5.** O prestanku prava korištenja kartice Banka je u obavezi pismeno obavijestiti Osnovnog i dodatnog korisnika kartice, najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za raskid ugovornog odnosa.

## **10. REKLAMACIJE PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE KARTICAMA**

**10.1.** Eventualne reklamacije vezane za transakcije učinjene karticom, Osnovni i dodatni korisnik kartice upućuje lično ili pisanim putem Banci u organizacijskom dijelu u kojem je otvorena kartica, odnosno putem drugih distribucijskih kanala (elektronskom poštom). Osnovni i dodatni korisnik kartice dužni su reklamaciju uputiti najkasnije u roku 30 (trideset) dana od datuma izdavanja izvoda. Banka ne snosi odgovornost i nije dužna prihvatiti reklamacije koje su dostavljene izvan navedenog roka, a sve eventualne troškove u tom slučaju snosi Osnovni korisnik kartice. Na dostavljanje reklamacije u navedenom roku Banka će odgovoriti u roku od 30 (trideset) dana od prijema reklamacije od strane Osnovnog i dodatnog korisnika kartice.

**10.2.** Osnovni i dodatni korisnik kartice dužni su za potrebe eventualne reklamacije sačuvati kopije računa/slipova sa POS uređaja i bankomata. U slučaju izostanka računa/slipova Banka ne snosi odgovornost i nije dužna prihvatiti reklamaciju, a sve eventualne troškove u tom slučaju snosi Osnovni korisnik kartice.

**10.3.** U slučaju osnovane reklamacije, izvršene u roku i prema navodima iz ovih Uslova, Banka će odobriti račun Osnovnog i/ili dodatnog korisnika kartice za reklamirani iznos transakcije po okončanju postupka.

**10.4.** Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu roba i usluga koje su kupljene kreditnom/revolving odnosno charge karticom, kao ni ispravnost dobivenih informacija odnosno za eventualno odbijanje prihvata kreditne/revolving odnosno charge kartice od strane prodajnog mjesta. Navedene reklamacije ovog tipa Osnovni ili dodatni korisnik kartice rješava direktno na prodajnom mjestu.

**10.5.** Ukoliko Banka od strane Osnovnog i dodatnog korisnika kartice ne zaprimi pisanu reklamaciju potkrijepljenu sa potrebnom dokumentacijom u roku navedenom u ovim Uslovima, Banka će smatrati da je Osnovni korisnik kartice saglasan sa izvodom.

## **11. GUBITAK, OŠTEĆENJE ILI KRAĐA KREDITNE/REVOLVING ODNOSNO CHARGE KARTICE**

**11.1.** Gubitak, oštećenje, neovlašteno korištenje ili krađu kreditne/revolving odnosno charge kartice Osnovni i dodatni korisnik kartice obavezan je odmah prijaviti pisanim putem bilo kojem organizacijskom dijelu Banke ili putem telefona, otisnutog na poleđini kreditne/revolving odnosno charge kartice. Banka je u obavezi po prijemu dojava o gubitku, nestanku ili krađi kreditne/revolving odnosno charge bankovne kartice istu blokirati.

**11.2.** Sve učinjene troškove i eventualne štete nastale kao posljedica zloupotrebe izgubljene, oštećene, neovlašteno korištene ili ukradene kartice snosi Osnovni korisnik kartice do trenutka do kada Banka zaprimi prijavu o nestanku, oštećenju, neovlaštenom korištenju ili krađi kreditne/revolving odnosno charge kartice.

Osnovni korisnik MasterCard i American Express kartice nije odgovoran za troškove nastale korištenjem kartice nakon prijave gubitka, krađe i slično (nakon blokade kartice od strane Banke), dok će troškove nastale prije prijave Banka teretiti Osnovnog korisnika kartice za cjelokupan iznos nastalih transakcija.

**11.3.** Banka nije odgovorna za bilo kakvu zloupotrebu bankovne kartice zbog nemara, prevare i/ili ostalih kriminalnih radnji, te za zloupotrebe nastale prilikom obavljanja internetskih transakcija sa MasterCard karticom.

**11.4.** U slučaju gubitka ili krađe bankovne kartice, Banka će Osnovnom korisniku kartice odnosno dodatnom korisniku kartice izdati novu kreditnu/revolving odnosno charge bankovnu karticu, ukoliko je uredno poslovao po istoj, kao i dostaviti novi PIN.

**11.5.** Ukoliko dođe do fizičkog oštećenja kreditne/revolving odnosno charge kartice, Banka će Osnovnom ili dodatnom korisniku kartice izdati zamjensku karticu po istom računu.

**11.6.** Osnovni korisnik kartice odnosno dodatni korisnik mogu zatražiti po kreditnoj/revolving odnosno charge kartici izmjenu odnosno izdavanje novog PIN-a.

## **12. NAKNADE**

**12.1.** Osnovni korisnik kartice plaća naknade i provizije u skladu sa Ugovorom i iste su utvrđene Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima.

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

## **13. NAMJENSKI OROČENI DEPOZIT KAO INSTRUMENT OSIGURANJA OTPLATE KREDITA PO KREDITNIM/REVOLVING I CHARGE KARTICAMA**

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

**13.2.** 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.

**13.3.** Namjenski oročeni depozit se oročava u domicilnoj valuti KM, na rok koji ne može biti kraći od roka otplate kredita za koji služi kao instrument osiguranja, sa mogućnosti automatskog obnavljanja u skladu sa rokovima obnavljanja kartice. U slučajevima automatskog obnavljanja namjenski oročenog depozita, Banka je dužna najkasnije 15 (petnaest) dana prije isteka roka oročenja Osnovnog korisnika kartice obavijestiti o roku na koji se produžava Ugovor o namjenski oročenom depozitu i novoj kamatnoj stopi, a Osnovni korisnik kartice ima pravo Ugovor o oročenju i kartici raskinuti najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema te obavijesti, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period, uz obavezno izmirenje svih obaveza po kartici.

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

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

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

**14.1.** Banka ne može Osnovnom korisniku kartice staviti na raspolaganje sredstva odobrenog kredita prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev Osnovnog korisnika kartice.

**14.2.** Osnovni korisnik kartice ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora u roku od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja Ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, ali je o tome dužan da dostavi Banci pismeno obavještenje o odustajanju od kredita prije isteka roka od 14 (četnaest) dana.

**14.3.** Osnovni korisnik kartice može odustati od zaključenog Ugovora samo pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, ukoliko je Ugovor o kreditu zaključio na teritoriji Republike Srpske, odnosno pod uslovom da odmah ili u roku od 30 (trideset) dana od dana dostavljanja obavijesti o odustanku od kredita, vrati Banci glavnica i kamatu za sredstva koja je iskoristio u periodu korištenja odobrenog kredita, ukoliko je Ugovor o kreditu zaključio na teritoriji Federacije BiH i Brčko distrikta BiH.

**14.4.** Osnovni korisnik kartice je dužan da ima dokaz o dostavljanju Obavještenja Banci.

**14.5.** Datum prijema obavještenja od strane Banke, smatrat će se datumom odustanka od Ugovora od strane Osnovnog korisnika kartice.

**14.6.** U slučaju da Osnovni korisnik MasterCard /American Express kreditne kartice odustane od zaključenog Ugovora, Banka ne naplaćuje naknadu za odustanak.

**14.7.** Ukoliko Osnovni korisnik kartice odustane od zaključenog Ugovora, uz koji mu je pružena i sporedna usluga, prestaje da važi i Ugovor o sporednim uslugama.

## **15. OTKAZ UGOVORA**

**15.1.** Banka može otkazati Ugovor u slučaju da Osnovni korisnik kartice:

- ne ispunjava svoje obaveze u skladu sa dostavljenim izvodima, ne plati najmanje 3 (tri) dospjele obaveze, 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,
- ne pridržava se bilo koje odredbe Ugovora,
- ne pridržava se odredbi ovih Uslova.

O otkazu Ugovora Banka obavještava Osnovnog korisnika kartice pisanim putem uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana računajući od dana uručenja obavijesti o otkazu kartice. Osnovni korisnik kartice pristaje da se danom kada mu je dostavljena obavijest o otkazu smatra i dan kada mu je Banka putem pošte uputila obavijest o otkazu na njegovu adresu.

## **16. PRIJEVREMENO ZATVARANJE KREDITA/KARTICE**

**16.1.** Osnovni korisnik kartice može vratiti kredit, odnosno ukupan iskorišteni iznos i zatražiti zatvaranje kartice pismenim putem u bilo kojem trenutku nakon odobrenja i sa ovlaštenim osobljem usaglasiti stanje duga za prijevremeno zatvaranje. Od dana obavještenja Banke o prijevremenom povratu kredita, do dana povrata kredita može proteći maksimalno 5 (pet) radnih dana. Danom zaprimanja zahtjeva od strane Osnovnog korisnika kartice za podmirenje ukupno iskorištenog iznosa i zatvaranje kartice, prestaju važiti kartice Osnovnog i dodatnog korisnika.

## **17. OBAVJEŠTAVANJE**

**17.1.** O stanju i promjenama na kreditnim računima u domicilnoj valuti Banka jednom mjesečno obavještava Osnovnog korisnika kartice putem izvoda po računu i na način određen Ugovorom.

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

**18.1.** Ako Osnovni i dodatni korisnik kartice, te eventualni učesnici u kreditu smatraju da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja, ovih Uslova i odredbi zakona, podzakonskih propisa može uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskom putem.

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

**18.3.** 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.

**18.4.** U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku od 30 (trideset) dana, odnosno ukoliko podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnositelj 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. Podnositelj 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 podnositelj 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.

## **19. USTUPANJE POTRAŽIVANJA**

**19.1.** 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.

**19.2.** 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.

**19.3.** 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.

## **20. ZAVRŠNE ODREDBE**

**20.1.** Podatke o Osnovnom i dodatnom korisniku kartice, te eventualnim učesnicima u kreditu kao i pisani nalog Osnovnog korisnika kartice za zatvaranje kartice, te dokumentaciju na osnovu koje je kredit odobren ili otplaćen, Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je kredit otplaćen/kartica zatvorena ili u kojoj je prekinuta poslovna saradnja.



**20.2.** 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 odnosno nastale transakcije.

**20.3.** Isprave i podatke spomenute u tački 20.1. i 20.2. 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.

**20.4.** Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje s stanovništvom.

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

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

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