

## Pregled izmjena Opštih uslova poslovanja sa stanovništvom od dana 31.01.2018.godine

Član **PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGE REKLAMACIJE** sada glasi:

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

Član **KAMATA** preciznije definiše obavještanje klijenata u slučaju promjene visine promjenjive kamatne stope:

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

Visinu i način obračuna zatezne kamatne stope:

- Na dospelja, a neplaćena potraživanja Banke po kreditima stanovništvu, Banka će za period od dospjeća potraživanja do podmirenja istih obračunati i naplatiti zateznu kamatu (kamatnu po dospjeću). 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.

Kao i način obračuna efektivna kamatne stope (EKS):

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

---

Navedene izmjene su u primjeni **od 31.01.2018. godine** za Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po tekućim, žiro i deviznim računima, Opšti uslovi za korištenje usluga SMS, ISP-ELBA – elektronsko bankarstvo i m-Intesa – mobilno bankarstvo za fizička lica, Opšti uslovi poslovanja po kreditima stanovništvu, Opšti uslovi depozitnog poslovanja sa stanovništvom, Opšti uslovi za korištenje usluge trajni nalog i nalog za naplatu za fizička lica i Opšti uslovi za poslovanje sa sefovima.

Navedene izmjene su u primjeni **od 31.03.2018.godine** za Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom po kreditnim/revolving i charge bankovnim karticama.