



## **OPŠTI USLOVI POSLOVANJA VAKUFSCKE BANKE D.D. SARAJEVO KOJI SE PRIMJENJUJU U KREDITNOM POSLOVANJU SA FIZIČKIM LICIMA**

### **OPŠTE ODREDBE**

Opšti uslovi poslovanja Vakufske banke d.d. Sarajevo koji se primjenjuju u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima kao korisnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi), predstavljaju akt poslovne politike Vakufske banke d.d. Sarajevo (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 namijenje 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, na zvaničnoj web stranici Banke i u drugim distributivnim kanalima Banke.

Fizičko lice podnosi Zahtjev za kredit uz koji dostavlja, u zavisnosti od vrste i namjene kredita, dokumentaciju predviđenu aktima poslovne politike Banke, među kojom je i dokumentacija kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost, na osnovu čega Banka odlučuje da li će odobriti korištenje kredita. Banka prima Zahtjev za kredit u obradu samo u slučaju kada je prikupljena cjelokupna dokumentacija. Po prijemu zahtjeva, Banka utvrđuje kreditnu sposobnost podnosioca zahtjeva za kredit i drugih učesnika (sudužnika, žiranta). Banka kreditnu sposobnost učesnika u kreditu procjenjuje na osnovu podataka koje dobije od učesnika u kreditu i na osnovu uvida u bazu podataka Centralnog registra kredita Centralne banke BiH (u daljem tekstu: CRK).

Banka obavještava podnosioca zahtjeva o Odluci po kreditnom zahtjevu.

### **PREDUGOVARAČKA FAZA**

Zaposlenici Banke su dužni postojećeg i potencijalnog klijenta Banke informisati o proizvodima i uslugama Banke, sa klijentom analizirati njegove potrebe i procijeniti koja usluga odnosno proizvod zadovoljava potrebe klijenta i upoznati ga sa ukupnim troškovima kredita te uručiti klijentu obrazac zahtjeva za kredit sa spiskom potrebne dokumentacije, u skladu sa proizvodom Banke za koji se klijent odlučio.

Informacije o uslovima pod kojim se odobravaju krediti fizičkim licima pružaju se na prodajnim mjestima Banke, internet stranici Banke, reklamama na bankomatima, brošurama i lecima, ponudama uz izvod po računu, reklamama na TV i radio stanicama, informacionim listovima i drugo.

Sve informacije u vezi sa uslugom koju Banka nudi moraju biti ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljive u standardnom informacionom listu.

Zaposlenici Banke su osobe koje su u direktnom kontaktu sa klijentom i odgovorni su za uspostavljanje saradnje.

Zaposlenici Banke koji su angažovani na poslovima kreditiranja stanovništva i pružanja informacija, podataka i savjeta sudužnicima/žirantima dužni su posjedovati odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, postupati u skladu sa dobrim običajima poslovanja, poštovati ličnost učesnika u kreditnom odnosu te im tačno, potpuno i nepristrasno pružiti informacije o pojedinostima u vezi kreditnog aranžmana.

Uspostavljanje poslovne saradnje sa klijentima se vrši na način da se:

- poštuju ovi Opšti uslovi,
- adekvatno prepoznaju potrebe klijenata,
- osigura dug i profitabilan odnos Klijenta i Banke,
- promoviše prodaja svih proizvoda i usluga Banke.

Banka može odobriti kredit samo ukoliko tražilac kredita ispunjava sljedeće uslove;

- da je državljanin BiH sa stalnim mjestom prebivališta u Bosni i Hercegovini, sa stalnim redovnim mjesečnim primanjima,
- da zahtjev za kredit podnese na obrascu propisanom od Banke,
- da je kreditno sposoban,
- da potpiše izjavu o saglasnosti za provjeru kreditnog zaduženja - CRK,
- da je Banci dostavio potrebnu dokumentaciju uz zahtjev za kredit i pružio sve informacije vezane za njegov zahtjev,
- da u momentu otplate kredita, a u zavisnosti od kreditnog proizvoda, nije stariji od 65 - klijenti u stalnom radnom odnosu i 73 godine života - klijenti penzioneri,
- da je prihvatljiv za Banku sa stanovišta programa Banke na SPN i FTA, što podrazumijeva da za klijente visokog rizika treba odobrenje ovlaštenog lica Banke na SPN i FTA.

Banka je dužna korisniku pružiti sve informacije o uslovima odobravanja pojedinačnih vrsta kredita i to : maksimalni iznos kredita, period otplate kredita, visina nominalne kamatne stope, vrste i visine naknada, instrumentima obezbjeđenja po kreditu. Informacije o navedenim uslovima su sadržane u informacionom listu za svaki konkretan kreditni proizvod.

Na zahtjev klijenta koji namjerava zaključiti ugovor, Banka je dužna bez ikakve naknade uručiti nacrt teksta ugovora.

### **VRSTA KREDITA**

Banka odobrava sljedeće vrste kredita:

- kratkoročne kredite u KM valuti,
- dugoročne kredite u KM valuti, uz valutnu klauzulu koja se vezuje za vrijednost EUR valute,

prema srednjem kursu CBBH na dan zaključenja ugovora.

Otplata kredita se vrši u KM valuti, što odgovara iznosu EUR, po srednjem kursu Centralne banke BiH (CBBH), važećem na dan zaključenja ugovora. U slučaju da utoku trajanja ovog ugovora dođe do promjena kursa KM u odnosu na EUR, Banka je ovlaštena da za preostale obaveze primjeni novi kurs EUR-a i na takav način utvrdi stanje duga. Korisnik se obavezuje dalju otplatu vršiti u KM, primjenjujući srednji kurs Banke za EUR na dan dospjeća obaveze, odnosno na dan izvršenja obaveze.

Uzimajući u obzir namjenu kredita, Banka 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 kupovinu automobila, kredit za kupovinu / izgradnju / adaptaciju stambene jedinice, finansiranje roba široke potrošnje.

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**

U zavisnosti od vrste kredita, Banka na kredite primjenjuje nominalnu kamatu sa fiksnom kamatnom stopom. Bliže određenje kamate za pojedinačnu vrstu kredita navedeno je u Informacionom listu. Kamata se iskazuje na godišnjem nivou. Banka u obračunu kamata koristi prostu odnosno proporcionalnu metodu.

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

Banka ima pravo da naplati interkalarnu kamatu od Korisnika ukoliko je tako dogovoreno. Interkalarna kamata obračunava se u visini redovne kamatne stope, za period od dana isplate kredita do dana prijensa kredita u otplatu, a naplaćuje se u trenutku isplate kredita. Banka je ovlaštena naplatiti interkalarnu kamatu iz sredstava kredita, u trenutku isplate kredita.

Interkalarna kamata se obračunava na iskorišteni iznos kredita, proporcionalnom metodom obračuna na osnovu stvarnog broja dana u mjesecu i stvarnog broja dana u godini.

## **UGOVORENE ZATEZNE KAMATE**

U slučaju da Korisnik ne izmiruje svoje obaveze u roku njihovog dospjeća na sve dospjele, a neizmirene iznose, Banka obračunava ugovorenu zateznu kamatu koja je za 50% veća od nominalne kamatne stope koja se primjenjuje na kredit u otplatu. Važeće nominalne kamatne stope dostupne su Korisnicima u poslovnoj mreži Banke, na zvaničnoj web stranici Banke, i drugim distributivnim kanalima Banke.

## **NAKNAD I TROŠKOVI KOJI PADAJU NA TERET KORISNIKA**

Korisnik, u zavisnosti od vrste kredita, plaća naknade:

- Naknada za obradu kredita: obračunava se jednokratno i naplaćuje prilikom isplate kredita iz sredstava odobrenog kredita ili gotovinskom uplatom od strane Korisnika kredita. Osnovica za obračun naknade kod kredita je iznos isplaćenog kredita.
- Naknada za vođenje kreditnog računa: obračunava se za cjelokupan period otplate kredita a naplaćuje mjesečno u ugovorenom iznosu.
- Naknada za reprogram kredita: se obračunava 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.

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:

- broj preostalih anuiteta do dospjeća kredita je manji od 12 mjeseci, iznos naknade za prijevremeni povrat je 0,50% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita
- broj preostalih anuiteta do dospjeća kredita je veći ili jednak od 12 mjeseci, iznos naknade za prijevremeni povrat je 1% iznosa prijevremeno otplaćenog 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, te procentualnog iznosa naknade naplaćene za obradu kredita.

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 instrumenata osiguranja,
- trošak na ime premije životnog osiguranja u slučaju smrti, ukoliko je takvo osiguranje uslov za odobrenje kredita.

Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i troškova i odgovarajuće cijene za te poslove izražavaju se kao naknade / provizije i sadržane su u važećem dokumentu „Tarifa naknada za poslove koje obavlja Vakufska banka dd Sarajevo“.

Tarife su dostupne u svako vrijeme Korisniku i sa istim se može upoznati i komparirati ih sa tarifama drugih banaka. Važeci dokument „Tarifa naknada za poslove koje obavlja Vakufska banka dd Sarajevo“ dostupan je korisnicima u poslovnoj mreži Banke, na zvaničnoj web stranici Banke i drugim distributivnim kanalima Banke.

## **OTPLATNI PLAN**

Otplatni plan je plan otplate kredita koji se uručuje Klijentu i kojim se definiše iznos i datumi otplate glavnice i kamate, koje je Klijent obavezan plaćati po Ugovoru. U slučaju da je ugovoren grace period, otplatni plan počinje teći po isteku grace perioda, s tim da se u toku grace perioda, u pravilu, vrši plaćanje kamate.

## **INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA KREDITA**

Pravo, ali i obaveza Banke jeste 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 o kreditu. Zavisno od odluke Banke, instrumenti mogu biti instrumenti koje je Korisnik dužan dostaviti Banci kao uslov za korištenje odobrenih sredstava i instrumenti koje je Korisnik dužan u roku, koji se određuje Ugovorom, obezbijediti Banci nakon korištenja sredstava u cjelosti ili u jednom njegovom dijelu.

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

Banka može koristiti sljedeće Instrumente obezbjeđenja u kreditnom poslovanju:



Sudužništvo, na osnovu ugovora zaključenog sa Bankom, kojim Sudužnik preuzima obavezu da Banci solidarno odgovara za cijelu obavezu Korisnika kredita tako da Banka može zahtijevati njeno ispunjenje bilo od glavnog dužnika, bilo od sudužnika ili od oboje u isto vrijeme.

Trajni nalog koji služi za kontinuirano plaćanje obaveza ili doznaka s računa Korisnika na neki drugi račun, koje vrši Banka po nalogu Korisnika i za račun Korisnika.

Jemstvo fizičkog lica (žirant), odnosno lice prihvatljivo za Banku sa potpunom poslovnom i kreditnom sposobnošću.

Mjenica je vrijednosni papir i vjerodostojna isprava koja sadrži obavezu na безусловno plaćanje novčanog iznosa bez označavanja duga i pravnog osnova. Svi potpisnici na mjenici (izdavalac, avalist) solidarno odgovaraju imaoću 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 protiv svih potpisnika na mjenici i pri tome se ne mora pridržavati reda kojim su se potpisnici obavezali.

Zapljenjena po pristanku dužnika (administrativna zabrana) je ovjerena isprava kojom dužnik/sudužnik daje saglasnost da se, radi naplate potraživanja Banke, zaplijeni 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 podrazumijeva ovjera potpisa izdavaoca od strane ovlaštenih organa za ovjeru (općina/notar) ili ovjera računovodstva firme uposlenja izdavaoca isprave.

Ugovor o hipoteci je ugovor kojim se obezbjeđuju ukupna potraživanja Banke iz osnova ugovora o kreditu. Sačinjava se u formi notarske obrade i izvršna je isprava na osnovu koje Banka može ostvarivati pravo neposrednog prinudnog izvršenja.

Polise osiguranja (predmeta založnog prava, korisnika kredita, kredita).

Zasnivanje založnog prava na nepokretnoj imovini, čija je vrijednost procijenjena 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, uz upis zabilježbe zabrane otuđenja bez saglasnosti povjerioca.

Obaveza zasnivanja založnog prava na nekretninama podrazumijeva i upis založnog prava u zemljišne knjige i dostavljanje zemljišnoknjižnog izvadka 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. Banka je ovlaštena da instrumente obezbjeđenja neograničeno koristi za naplatu svojih potraživanja i to redoslijedom koji određuje Banka.

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 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.

Korisnik je obavezan obezbijediti/dostaviti Banci polisu osiguranja koja dokazuje 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. Polisa osiguranja mora biti na snazi i vinkulirana u korist Banke za cijelo vrijeme važenja ugovora, odnosno do konačnog povrata sredstava odobrenih Ugovorom. Sve troškove osiguranja snosi Klijent.

Ukoliko Klijent ne ispuni na 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.

## **PRIJEVREMENA OTPLATA**

Korisnik može otplatiti kredit, djelimično ili u cjelini, i prije rokova utvrđenih ugovorom o kreditu uz prethodno pismeno obavještenje Banci. Korisnik je dužan da obavijesti Banku u pisanoj formi o namjeri da izvrši prijevremenu otplatu kredita, na način i pod uslovima koji se utvrđuju Ugovorom o kreditu.

Ugovoreni kredit se može otplatiti djelimično ili u cijelosti i prije ugovorenog roka vraćanja, uz obavezu obavještanja Banke unaprijed pisanim putem. Banka zadržava pravo obračuna i naplate jednokratne naknade u slučaju prijevremenog povrata, 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.

## **RASPOLAGANJE KREDITNIM SREDSTVIMA I ODUSTANAK OD UGOVORA**

Banka ne može Korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora, izuzev na izričit zahtjev Korisnika. Zahtjev nije moguće podnijeti ukoliko je ugovorom korištenje kreditnih sredstava uslovljeno davanjem instrumenata obezbjeđenja, sve dok ne dostavi tražene instrumente.

Pod uslovom da nije počeo da koristi kreditna sredstva, Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora o kreditu, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričit zahtjev. Korisnik je dužan da o svojoj namjeri odustanka od Ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od Ugovora. Ukoliko Korisnik odustane od Ugovora prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, a obezbijedio je instrumente obezbjeđenja i platio ili preuzeo obavezu plaćanja troškova u vezi sa istim, odustajanjem od Ugovora o kreditu takvi troškovi su isključivo troškovi Korisnika.

## **OTKAZ KREDITA I USLOVI ZA AKTIVIRANJE INSTRUMENTATA OBEZBJEĐENJA**

Banka ima pravo da otkáže Ugovor o kreditu prije isteka ugovorenog roka i aktivira bilo koji instrument obezbjeđenja



predviđen Ugovorom o kreditu, ukoliko Korisnik neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorene obaveze, odnosno povrijedi bilo koju ugovornu odredbu ili je očigledno da Korisnik neće ispuniti svoje ugovorene obaveze.

Smatraće se da je Korisnik povrijedio odredbe ugovora o kreditu i da su se stekli uslovi da Banka može da jednostrano raskine ugovor ili proglasi kredit dospjelim u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko Korisnik ne izvrši ili zakasni s izvršenjem bilo koje novčane ili nenovčane ugovorne obaveze;

- Ako se ustanovi da bilo koja izjava Korisnika data u Ugovoru, kao i dostavljena dokumentacija i podaci od strane Korisnika, nisu potpuni, istiniti ili ažurni;

- Ako na založenoj imovini ili ličnim primanjima korisnika kredita bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja;

- Ako iz bilo kog razloga bilo koji od instrumenata obezbjeđenja predviđenih Ugovorom izgubi pravnu valjanost ili promijeni vrijednost tako da više ne pruža dovoljno obezbjeđenje za obaveze Korisnika, a Korisnik na poziv Banke u primjerenom roku koji odredi Banka to sredstvo obezbjeđenja ne zamjeni drugim, koje u dovoljnoj mjeri obezbjeđuje potraživanja Banke.

Na dan otkaza kredita dospjevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Korisnika, pri čemu dospjele obaveze predstavljaju iznos neplaćene glavnice kojoj su pripisane obračunate, a nenaplaćene ugovorene kamate i naknade, a iskazuju se kao jedinstven dug na koji Banka u sudskom postupku može zahtijevati zakonsku zateznu kamatu od dana utuženja pa do konačne isplate, uvećan za troškove sudskog postupka.

Izjava o otkazu kredita 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 slanja bilo da je uručena Korisniku, bez obzira da li je dostava uspjela ili ne, osim ako u samoj izjavi nije nešto drugo navedeno. Radi naplate svojih potraživanja Banka može aktivirati bilo koji, odnosno sve Ugovorom predviđene instrumente obezbjeđenja, redoslijedom koji Banka određuje u cilju zaštite svog potraživanja.

Žirant neće vraćati kredit prije nego Povjerilac poduzme sve radnje u cilju naplate svojih potraživanja od glavnog Dužnika/Korisnika, a ukoliko, ipak, dođe do otplate kredita od strane žiranta visina rate ne smije prelaziti trećinu redovnih primanja svakog žiranta pojedinačno ili svih žiranata solidarno.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora o kreditu, Korisnik ima pravo podnijeti pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, M. Tita broj 13.

Banka po pritužbi odlučuje u roku od 30 dana od dana prijema pritužbe. U slučaju da je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke ima pravo uputiti pismenu obavijest Agenciji za bankarstvo u roku od 15 dana od dana dostavljanja odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor. U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Za sve što nije izričito utvrđeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima kredita.

Opšti uslovi su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici i drugim distributivnim kanalima Banke.

Izmjene i dopune Opštih uslova, Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. 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 Opštih uslova poslovanja, odnosno usklađivanja sa propisima.

Potpisivanjem Ugovora o kreditu, kao izraz slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, Korisnik potvrđuje da je prije zaključenja ugovora primio Opšte uslove za kreditiranje fizičkih lica, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.