



**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA U
KREDITNOM POSLOVANJU SA FIZIČKIM
LICIMA**

Sadržaj

1.	Opšte odredbe	3
1.1.	Definicija pojmova	3
2.	Vrste kredita.....	4
3.	Pregovaračka faza.....	5
4.	Kamate	5
4.1.	Nominalna kamatna stopa.....	5
4.2.	Efektivna kamatna stopa	6
4.3.	Zatezna kamatna stopa	7
4.4.	Nepostupanje po dogovorenim uslovima	7
5.	Naknade	7
6.	Otplatni plan.....	9
7.	Sredstva obezbjeđenja kredita	9
8.	Prijevremena otplata.....	10
9.	Raspolaganje kreditnim sredstvima i odustanak od Ugovora	12
10.	Otkaz kredita i uslovi za aktiviranje instrumenata obezbjeđenja	12
11.	Ustupanje potraživanja	14
12.	Obavještenja klijentima.....	14
13.	Pravo na prigovor	14
14.	Promjena opštih uslova	15
15.	Prelazne i završne odredbe.....	15

1. Opšte odredbe

Federacija Bosne i Hercegovine i Brčko Distrikt

Opšti uslovi poslovanja ZiraatBank BH dd (u daljem tekstu: Banka) koji se primjenjuju u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima kao korisnicima (u daljem tekstu: Opšti uslovi), predstavljaju akt poslovne politike Banke kojim se utvrđuju opći standardi pod kojima Banka odobrava kredite fizičkim licima kao korisnicima kredita (u daljem tekstu: Korisnik).

Republika Srpska

Banka obezbjeđuje zaštitu prava i interesa korisnika donošenjem i dosljednom primjenom opštih uslova poslovanja i drugih internih akata. Opštima uslovima poslovanja propisuju se standardi i uslovi poslovanja banke koji se primjenjuju na korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između korisnika i banke, te drugi poslovi koje banka obavlja u skladu sa Zakonom.

Opšte uslove Banka uručuje Korisniku na njegov zahtjev na dan zaključenja ugovora i njima utvrđuje minimalne uslove pod kojim Banka odobrava kredite korisnicima, fizičkim licima. Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita dostupne su Korisniku u poslovnica Banke, kao i na drugim distributivnim kanalima ZiraatBank BH. Korisnik i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu, daju Banci neopozivu pisanu saglasnost da ima pravo da bitne informacije i njegove/njihove zaštićene podatke u svrhu obrade kreditnog zahtjeva te u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

1.1. Definicija pojmova

Banka – označava ZiraatBank BH dd;

Korisnik/Klijent – označava fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja usluga kreditiranja, u zavisnosti od vrste kreditnih proizvoda koje Banka nudi fizičkim licima;

Bankarska usluga - označava uslugu koju Banka pruža Korisnicima u poslovima odobravanja kredita, i kreditiranog tekućeg računa/dozvoljenog prekoračenja po računu, primanja novčanih depozita i uloga na štednju, otvaranja i vođenja računa, izdavanja platnih kartica (debitnih i kreditnih), kao i drugih usluga 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;

Kredit – označava određeni iznos novčanih sredstava koji se Banka obavezuje, pod uslovima ugovora o kreditu, staviti Korisniku na raspolaganje, za neku namjenu ili bez utvrđene namjene, dok se Korisnik obavezuje Banci plaćati ugovorenu kamatu i dobijeni novčani iznos vratiti na vrijeme i način utvrđen ugovorom o kreditu;

Ugovor o kreditu – označava sporazum između Korisnika i Banke regulisan *Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o Bankama Republike Srpske, Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga u FBiH, Zakonom o zaštiti žiranata u FBiH* i drugim relevantnim zakonskim propisima;

Fizičko lice podnosi zahtjev za kredit uz koji dostavlja, u zavisnosti od vrste i namjene kredita, dokumentaciju predviđenu internim aktima Banke, među kojom je i dokumentacija kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost. 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. Banka kreditnu sposobnost učesnika u kreditu procjenjuje na osnovu podataka i dokumentacije koje dobije od učesnika u kreditu i na osnovu uvida u bazu podataka Centralnog registra kredita Centralne banke BiH (u daljem tekstu: CRK) i druge kreditne registre, uz pisanu saglasnost lica na kojeg se podaci iz registra odnose, kao i drugih javnih registara i baze podataka. Banka obavještava podnosioca zahtjeva o Odluci po kreditnom zahtjevu.

2. Vrste kredita

Banka, odobrava sljedeće vrste kredita:

- kratkoročne i dugoročne kredite u KM valuti za rezidente;
- kratkoročne i dugoročne kredite u EUR valuti za nerezidente;
- kratkoročne i dugoročne kredite u KM valuti uz valutnu klauzulu koja se vezuje za vrijednost EUR valute prema srednjem kursu CBBH na dan zaključenja ugovora, uključujući i anekse Ugovora.

Otplata kredita se u slučaju kredita sa valutnom klauzulom vrši u KM valuti, što odgovara iznosu EUR po srednjem kursu Centralne banke BiH (CBBH), važećem na dan zaključenja ugovora. U slučaju da u toku trajanja ugovora dođe do promjena kursa KM u odnosu na EUR, Banka je ovlaštena da preostale obaveze iskaže u EUR valuti prema srednjem kursu CBBH, važećem na dan zaključenja ugovora, uključujući i eventualne anekse. Korisnik se obavezuje dalju otplatu vršiti u KM, primjenjujući srednji kurs Banke za EUR na dan dospijeca obaveza, odnosno na dan izvršenja obaveza.

Banka, s obzirom na namjenu kredita, odobrava slijedeće vrste kredita, kratkoročne ili dugoročne:

- Namjenski krediti
 - stambeni krediti;
 - krediti za građevinsku dogradnju, adaptaciju i renoviranje;
 - investicioni krediti;
 - krediti za refinansiranje/zamjenski krediti;
 - auto krediti;
 - potrošački krediti;
 - poljoprivredni krediti;
- Nenamjenski krediti: kratkoročni i dugoročni nenamjenski krediti
- Krediti za samostalne poduzetnike/obrtnike
- Okvirni limit za fizička lica i samostalne poduzetnike/obrtnike
- Kreditne kartice i Kreditirani tekući račun/ Dozvoljeno prekoračenje po računu

Osnovni uslovi odobravanja pojedinačnih vrsta kredita (maksimalan iznos kredita, period otplate kredita, vrsta i visina nominalne i efektivne kamatne stope, vrsta i visina naknada, instrumenti obezbjeđenja kredita i druge stavke) sadržani su u Informacionom listu za svaki konkretan proizvod.

3. Pregovaračka faza

U skladu sa *Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH* i *Zakonom o Bankama Republike Srpske*, te *Zakonom o zaštiti jemaca u FBiH* Banka je dužna korisniku pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi na ugovor o novčanom depozitu ili kreditu, dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice (u daljnjem tekstu: ponuda) na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procjeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu. Na zahtjev korisnika banka je dužna da razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi.

Banka klijentima uručuje standardni informacioni list za sve vrste proizvoda koje nudi, u skladu sa Katalogom proizvoda sa fizička lica. Informacioni list, u skladu sa odredbama *Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH* i *Zakona o Bankama Republike Srpske* i *Zakonom o zaštiti jemaca u FBiH* sadrži informacije o svim bitnim karakteristikama proizvoda.

Klijent ima pravo dobiti besplatnu kopiju nacrtu ugovora o kreditu, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva Korisnika ocijeni da ne želi zasnovati odnos, odnosno da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa Korisnikom u konkretnom pravnom poslu.

4. Kamate

4.1. Nominalna kamatna stopa

Banka, s obzirom na vrstu kamatne stope, u kreditnom poslovanju primjenjuje fiksne ili promjenjive nominalne kamatne stope. Kamata se iskazuje na godišnjem nivou. Obračun kamata po kreditima u Banci vrši se dekurzivnim načinom, primjenom proporcionalne metode.

Fiksna kamatna stopa označava kamatu koja je nepromjenjiva kroz cijelo vrijeme trajanja ugovora o kreditu.

Promjenjiva kamatna se mijenja tokom trajanja kreditnog odnosa, a sastoji se od Baznog kamatnog indeksa, kao promjenjivog elementa, i marže, kao fiksnog elementa kamatne stope. Promjenjivi element kamatne stope je ugovoreni parametar čija je promjena neovisna o volji ugovorenih strana. Fiksni element kamatne stope je određeni ugovoreni broj procentnih poena koji se ne mijenja tokom

otplate kredita. Promjenjiva kamatna stopa može se primjeniti na sve kredite koje Banaka odbrava, na sve rokove otplate koji su u skladu sa zakonskim propisima. Također promjenjiva kamatna stopa se može primjeniti tokom cijelog roka otplate kredita, a može se definisati i da određeni period kredita ima fiksnu, a potom promjenjivu kamatnu stopu.

Bazni kamatni indeks, zavisno od kreditnog proizvoda i dužine perioda plasmana može biti EURIBOR- (Euro Interbank Offered Rate) ili LIBOR-a (London Interbank Offered Rate). Banka vrši usklađivanje visine promjenjive kamatne stope ovisno o kretanju promjenjivih elemenata tj. EUROBOR/LIBOR-a. Banka vrši usklađivanje visine promjenjive kamatne stope na bazi portfolia, a ovisno, a ovisno o kretanju gore navedenih promjenljivih elemenata, tj. EURIBOR/LIBOR-a, i to dva puta godišnje. Prvo poravnanje EURIBOR/LIBOR-a se vrši na dan 01.04., a primjena na dan 01.05., dok se drugo poravnanje vrši na dan 01.10., a primjena na dan 01.11. Ukoliko datum poravnanja pada u neradni dan, mjerodavna je vrijednost zadnji radni dan prije datuma poravnanja. Osnov za izmjenu važeće nominalne kamatne stope predstavlja razliku između vrijednosti referentne stope koja se primjenjivala u sastavu nominalne kamatne stope na dan zaključenja ugovora i referentne stope utvrđene na dan poravnanja.

Promjena nominalne kamatne stope se neće vršiti u slučaju ako promjena vrijednosti referentne stope prilikom narednog poravnanja iznosi manje od ± 10 baznih poena, u odnosu na prethodno utvrđenu vrijednost.

Promjenu kamatne stope Banka objavljuje klijentima na svojoj web stranici 15 (petnaest) dana prije početka primjene, a korisnicima kredita se dostavlja informacija o promjeni kamatne stope, te novi otplatni plan.

U slučaju da je vrijednost baznog kamatnog indeksa negativna, bazni kamatni indeks će se pri obračunu tretirati u vrijednosti „0“. U slučaju da bazni kamatni indeks bude iznad 6%, pri obračunu će se kao bazni kamatni indeks uzeti maksimalno 6%.

4.2. Efektivna kamatna stopa

Efektivna kamatna stopa (u daljem tekstu: EKS) je dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou i to primjenom složenog kamatnog računa, na način da se diskontovani novčani primici izjednačavaju sa diskontovanim novčanim izdacima odobrenih kredita.

EKS je stopa koja izražava ukupne troškove po kreditu: trošak redovne kamate, trošak naknade za obradu i vođenje kreditnog računa, troškovi polise osiguranja, te svi ostali troškovi koji mogu pasti na teret korisnika u toku odobravanja kredita u zavisnosti od vrste kreditnog proizvoda.

4.3. Zatezna kamatna stopa

Federacija BiH, RS i Brčko Distrikt

U slučaju kašnjenja u izmirivanju obaveza Banka će na dospjele, neizmirene obaveze obračunavati zateznu kamatu po godišnjoj stopi definisanoj odgovarajućim zakonskim propisima. Zatezna kamata se usklađuje u skladu sa zakonskim propisima.

4.4. Nepostupanje po dogovorenim uslovima

Bez obzira na ugovorom definisanu vrstu kamatne stope na kredite, Banka može povećati kamatnu stopu na individualnoj osnovi kao vid kaznene odredbe u slučaju nepoštivanja dole navedenih uslova.

Kamatne stope (definisane u ugovorima o kreditima za fizička lica) Banka može povećati za 2 (dva) procentna poena ukoliko nastupi jedan od sljedećih uslova:

- Korisnik svoja lična primanja preusmjeri na drugu banku,
- Korisnik za vrijeme trajanja ugovora o kreditu podnese zahtjev za jednostrani raskid ugovora o kreditnim karticama i/ili ugovora o kreditiranom tekućem računu/dozvoljenom prekoračenju po računu za klijente kojima je odobrena povoljnija kamatna stopa uz uslov korištenja dodatnog bankarskog proizvoda kod Banke (kreditnim karticama i/ili kreditiranom tekućem računu/dozvoljenom prekoračenju po računu i sl.)

U slučaju primjene kaznene odredbe, Banke 15 dana prije primjene kamatne stope pismenim putem o istom obavještava Korisnika navodeći uslove koji su doveli do primjene kaznene odredbe te dostavlja Korisniku novi otplatni plan.

Banka može odlučiti i da ne provodi kaznene odredbe ukoliko ocijeni da će time dovesti do promjene položaja Banke u odnosu na konkurenciju.

5. Naknade

Korisnik, u zavisnosti od vrste kredita, plaća sljedeće naknade:

- Naknada za prijem, obradu i odobravanje 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 odobrenog kredita;
- Naknada za vođenje kreditnog računa: naplaćuje se jednokratno prilikom isplate kredita, iz sredstava odobrenog kredita ili gotovinskom uplatom od strane Korisnika kredita;

- Naknada za aneksiranje ugovora (izmjena ugovorenih uslova po zahtjevu Korisnika ili druge ugovorne strane koja je garantovala za uredno ispunjenje obaveza po Ugovoru): naplaćuje se jednokratno po izvršenoj izmjeni;
- Naknada za prijevremnu otplatu kredita: način obračuna i naplate naknade za prijevremenu otplatu kredita detaljno je opisan pod tačkom 8. *Prijevremena otplata*.

Za Korisnika, pored navedenih naknada, a u zavisnosti od vrste kredita, mogu nastati slijedeći troškovi prilikom realizacije i korištenja kredita:

- trošak kupovine mjenice/mjenica;
- troškovi vođenja tekućeg računa, ukoliko je isti povezan sa odobrenim kreditom;
- trošak premije osiguranja korisnika, ukoliko je polica osiguranja sredstvo obezbjeđenja kredita;
- trošak procjene vrijednosti nekretnine/pokretne imovine od strane stalnog sudskog vještaka, ukoliko je nekretnina/pokretna imovina sredstvo obezbjeđenja kredita;
- trošak zasnivanja notarskog ugovora o hipoteci, ukoliko je nekretnina sredstvo obezbjeđenja kredita;
- trošak police osiguranja nekretnine/pokretne imovine, ukoliko je nekretnina/pokretna imovina sredstvo obezbjeđenja kredita;
- trošak ovjere dokumentacije;
- trošak pribavljanja ostale neophodne dokumentacije (npr. ZK izvadak, izvadak iz KPU, Posjedovni list);
- Trošak upisa založnog prava – hipoteke kod nadležnog organa;
- Trošak upisa založnog prava kod registra zaloga BiH na pokretnoj imovini;
- Trošak CRK izvještaja za sve učesnike u kreditnom procesu;
- Ostali troškovi u zavisnosti od vrste kreditnog plasmana;

Visina naknada za bankarske usluge koje se odnose na fizička lica sadržane su u dokumentu *Tarifnik usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima*.

Tarifnik usluga u poslovanju sa fizičkim licima i Opći uslovi poslovanja u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima se nalaze i na web stranici Banke www.ziraatbank.ba te u poslovnim prostorijama svih organizacionih jedinica Banke na vidljivom mjestu. Tarifnik usluga u poslovanju sa fizičkim licima i Opći uslovi poslovanja u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima se tokom trajanja ugovornog odnosa mogu promijeniti, a Banka je obavezna o istom obavijestiti Korisnika (putem web stranice, u poslovnicama banke ili putem obavijesti) i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Promjenjivost naknada/troškova Banke vezana je za ekonomske elemente kao što su: utrošak materijala, troškovi vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje Ugovora, odnosno troškovi koje Banka ima u pružanju pojedinih usluga.

Dakle, naknade/troškovi banke definisane Tarifnikom usluga banke u poslovanju sa fizičkim licima su promjenjive i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja, a ukoliko dođe do promjene visine naknada/troškova Banke,

iste se primjenjuju na zaključeni Ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa. Banka je obavezna o izmjenama obavijestiti Korisnika (putem web stranice www.ziraatbank.ba, u poslovnica Banke, putem obavijesti ili drugim načinom) i to najkasnije 15 dana prije početka primjene. Tarifnik usluga banke u poslovanju sa fizičkim licima je dostupan u svako vrijeme u poslovnica Banke na vidljivom mjestu i na web stranici Banke www.ziraatbank.ba i sa njima se Korisnik može upoznati i upoređivati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor, o čemu odluku donosi potpuno nezavisno i samostalno.

6. Otplatni plan

Otplatni plan je plan otplate kredita koji se obavezno uručuje Korisniku uz primjerak zaključenog ugovora i kojim se definiše iznos i datumi otplate glavnice i kamate, koje je Korisnik obavezan plaćati po Ugovoru. U slučaju da je ugovoren grace period, otplatni plan počinje teći po isteku grace perioda, s tim da se za vrijeme grace perioda, u pravilu, vrši plaćanje kamate. U slučaju izmjene otplatnog plana, Banka će Korisniku dostaviti novi.

7. Sredstva obezbjeđenja kredita

U zavisnosti od vrste i visine kredita i procjene rizika po određenom kreditu, Banka utvrđuje sredstva obezbjeđenja pojedinačno za svaki kreditni posao. Sredstva obezbjeđenja se preciziraju ugovorom. Banka u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima koristi slijedeća sredstva obezbjeđenja:

- založno pravo – hipoteka na nekretnini;
- založno pravo na pokretnoj imovini/pravima;
- založno pravo na novčanim sredstvima;
- garancije;
- jemstvo/sudužništvo fizičkog ili pravnog lica (jemstvo fizičkog lica, jemstvo pravnog lica, sudužništvo fizičkog lica, sudužništvo pravnog lica. U FBiH sredstvo obezbjeđenja jemstvo fizičkog lica koristi se za iznose kredita do 20.000,00 KM i rokom otplate do 3 godine. Na ovo sredstvo obezbjeđenja u FBiH primjenjuju se odredbe *Zakona o zaštiti jemaca na području FBiH* i primjenjivo je na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine),
- polica osiguranja (osiguranje korisnika kredita koja uključuje različite pakete osiguranja za slučaj smrti, trajne invalidnosti, nezaposlenosti ili bolovanje, te polisa osiguranja nekretnine ili pokretne imovine);
- cesija;
- mjenica;
- vrijednosni papiri.

Sve troškove u vezi sa sredstvima obezbjeđenja snosi Korisnik, osim ukoliko nije drugačije ugovoreno. Zasnivanje založnog prava na nekretninama, čija je vrijednost procjenjena od strane vještaka, vrši se upisom u Zemljišne knjige na osnovu notarski obrađenog Ugovora o uspostavljanju založnog prava-hipoteke. Korisnik se obavezuje da će o svom trošku dostaviti novi ZK izvadak kojim će dokazati da je upostavljena hipoteka u korist Banke.

Korisnik je obavezan dostaviti Banci policu osiguranja koja dokazuje da su nekretnine/pokretne stvari, koje su predmet založnog prava kod Banke po zaključenom Ugovoru osigurane kod osiguravajućih kuća. Polisa osiguranja je vinkulirana u korist Banke za cijelo vrijeme otplate kredita i ista je ugovorena na period trajanja kredita, uz mogućnost jednokratnog ili godišnjeg plaćanja premije. Ukoliko korisnik ne ispunji na gore navedeni način obavezu osiguranja nekretnine i/ili pokretnih stvari, isti ovlašćuje Banku da u njegovo ime i za njegov račun izvrši plaćanje premije osiguranja, te za nastale troškove tereti korisnika. Tako nastali troškovi smatraju se dospjelim na dan izvršenja plaćanja, a u slučaju da korisnik ne izvrši dospjelo plaćanje, Banka je ovlaštena da iskoristi dostupne načine naplate duga, kao što su sredstva priliva i stanja na svim računima korisnika.

Na zahtjev Korisnika, Banka može omogućiti zamjenu sredstava obezbjeđenja tokom perioda otplate kredita pod uslovom da je ponuđeno sredstvo obezbjeđenja prihvatljivo sa aspekta rizika, odnosno pruža dovoljno obezbjeđenje za obaveze Korisnika prema Banci i da je odgovarajuće vrijednosti u odnosu na stanje duga po kreditu.

7.1. Automatska naplata potraživanja po ugovoru iz mjesečnih primanja

Klijent je upoznat da banka naplatu svojih potraživanja po ugovoru može da ostvaruje automatskom naplatom na mjesečnim primanjima-plata ili drugim primanjima i naknadama na računima kod banke. Klijent može ostvariti posebno pravo na povrat (dijela) naplaćenih sredstava, ali samo u iznosu koji prelazi ograničenje na novčanim primanjima definisanim u Zakonu o izvršnom postupku. Predmetno pravo se ostvaruje upućivanjem pismenog zahtjeva prema banci. Banka može zahtijevati dostavljanje dokumentacije od Klijenta u svrhu dokazivanja relevantnih okolnosti, bitnih za ostvarivanje navedenog prava. Predmetno pravo na povrat može se ostvariti samo u toku mjeseca u kojem su mjesečna primanja uplaćena na račun kod banke. Retroaktivna primjena navedenog prava za period duži od jednog mjeseca nije moguća.

8. Prijevremena otplata

Korisnik ima pravo u bilo kojem momentu otplatiti kredit, djelimično ili u cjelini, i prije rokova utvrđenih ugovorom o kreditu pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos nedospjele kamate, ali je dužan o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavijestiti Banku u pisanoj formi, na način i pod uslovima koji su utvrđeni ugovorom o kreditu.

- **Prijevremena otplata kredita u skladu sa regulativom za FBiH i Brčko Distrikt:**

U slučaju prijevremene otplate kredita Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita, pod uvjetom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna nominalna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promjenjiva nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000 KM, i to prema sljedećim kriterijima:

- period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu je kraći od jedne godine, iznos naknade za prijevremeni povrat je 0,50% od iznosa prijevremeno otplaćenog kredita,
- period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu je duži od jedne godine, iznos naknade za prijevremeni povrat je 1,00% od iznosa prijevremeno otplaćenog kredita.

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Dužnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen te procentualnog iznosa naknade naplaćene za obradu kredita.

Banka ne može naplaćivati naknadu za prijevremeni povrat u slučajevima:

- ako je otplata bila izvršena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena osiguranje otplate kredita;
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.

- **Prijevremena otplata kredita u skladu sa regulativom za RS:**

Naknada za prijevremeno zatvaranje kredita naplaćuje se kod kredita sa fiksnom kamatnom stopom u momentu prijevremene otplate kredita i ako je iznos prijevremene otplate veći od 10.000,00 KM u periodu od godine dana (po otplatnom planu), i to prema sljedećim kriterijima:

- ako je period između dana prijevremene otplate i zadnjeg dana dospjeća kredita kraći od godine dana naknada za prijevremeni povrat je 0,50 % od iznosa glavnice kredita koji se prijevremeno otplaćuje
- ako je period između dana prijevremene otplate i zadnjeg dana dospjeća kredita jednak ili duži od godinu dana naknada za prijevremeni povrat je 1,00 % od iznosa glavnice kredita koji se prijevremeno otplaćuje;

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.

Naknada za prijevremeno zatvaranje kredita ne može biti veća od naknade za obradu kredita koju je Korisnik platio po ugovoru o kreditu.

Banka ne može naplaćivati naknadu za prijevremeni povrat u slučajevima:

- ako je otplata bila učinjena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena obezbjeđivanje otplate,
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promjenjiva kamatna stopa;
- ako je iznos prijevremene otplate u periodu od godinu dana manji od KM 10.000,00;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.

9. 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 pismeni zahtjev korisnika.

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, pod uslovom da nije počeo koristiti kreditna sredstva. Pri odustanku od ugovora, 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.

Korisnik koji odustane od ugovora o kreditu nakon što su mu kreditna sredstva isplaćena, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja iz prethodnog stava vratiti Banci glavnica i kamatu za vrijeme korištenja kredita.

Prilikom odustanka Korisnika od ugovora o kreditu koji je obezbijeđen hipotekom, kao i ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, Korisnik može odustati od ugovora pod uvjetim da nije počeo koristiti kredit. U tom slučaju, Banka ima pravo naplatiti od korisnika naknadu isključivo stvarnih troškova nastalih zaključenjem ugovora, sa čim je obavezna upoznati Korisnika prije zaključenja ugovora.

10. Otkaz kredita i uslovi za aktiviranje instrumenata obezbjeđenja

Banka ima pravo da otkáže ugovor o kreditu prije isteka ugovorenog roka i aktivira sredstva obezbjeđenja predviđen ugovorom o kreditu, a prema redoslijedu prioriteta, ukoliko korisnik neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorene obaveze, odnosno povrijedi bilo koju ugovornu odredbu.

Smatraće se da je Korisnik povrijedio odrebe ugovora o kreditu i da su se stekli uslovi da jednostrano raskine ugovor u slijedećim slučajevima:

- Korisnik ne ispunjava svoje obaveze u skladu sa otplatnim planom,
- Korisnik prilikom zaključivanja Ugovora navede neistinite podatke,
- Korisnik ne ispunjava druge obaveze po Ugovoru,
- Ako iz bilo kog razloga bilo koji od sredstava obezbjeđenja predviđenih ugovorom izgubi pravnu valjanost ili promjeni vrijednost tako da više ne pruža dovoljno obezbjeđenje za obavezu Korisnika po ugovoru,
- U slučaju smrti Korisnika,
- U slučaju da Banka dođe do saznanja da je Korisnik na bilo koji način zloupotrijebio nacrt ugovora koji mu je Banka izdala na njegov zahtjev.
- U slučaju da Korisnik postupa suprotno pozitivnim propisima, a posebno protivno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i fin.terorističkih aktivnosti u BiH.

Otkaz ugovora u prethodno navedenim slučajevima se vrši pismenim putem uz otkazni rok od najmanje 7 dana od dana uručenja dopisa Korisniku. Otkazom ugovora cjelokupno potraživanje Banke dospijeva na naplatu odmah, pri čemu dospjele obaveze predstavljaju iznos neplaćene glavnice kojoj su pripisane obračunate, a nenaplaćene ugovorene kamate i naknade, a iskazuju se kao jedinstven dug na koji Banka u sudskom postupku može zahtjevati zakonsku zateznu kamatu od dana raskida ugovora

U slučaju kašnjenja otplate duga, Banka ima pravo da proglasi kompletan dug dospjelim i pokrene prinudni postupak prema Korisniku. Radi naplate svojih potraživanja Banka može aktivirati ugovorom predviđena sredstva obezbjeđenja, i to slijedećim redoslijedom:

- Aktiviranjem administrativne zabrane na mjesečna primanja dužnika i sudužnika;
- Iz sredstava oročenog namjenskog depozita, ukoliko je isti ugovorom ili aneksom predviđen kao sredstvo osiguranja;
- Iz novčanih sredstava koja se nalaze na računima dužnika, sudužnika i založnog dužnika otvorenim kod Banke i drugih Banaka, i to aktiviranjem mjenica koje su date kao instrument osiguranja;
- Sudskim putem i to pokretanjem sudskog postupka radi naplate potraživanja Banke iz sredstava osiguranja (aktiviranjem hipoteke na nekretnini, aktiviranjem založnog prava na pokretnoj imovini i pravima, te aktiviranjem mjenica),
- Naplata po polisi osiguranja (koja je vinkulirana u korist Banke), u slučaju kada nastupi osigurani slučaj. Banka može naplatiti svoja potraživanja po polici osiguranja prije svakog prethodno navedenog načina,

11. Ustupanje potraživanja

U slučaju da Banka prenese potraživanje iz ugovora o kreditu na drugog povjerioca (drugoj banci, ili drugoj finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu Agencije za rad u skladu sa propisima), Korisnik prema povjeriocu - prijemniku ima ista prava koja je imao prema Banci, i može prijemniku istaći, osim prigovora koje ima prema njemu i one prigovore koje je imao prema Banci iz ugovora o kreditu, a prijemnik ne može Korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

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

12. Obavještenja klijentima

Federacija Bosne i Hercegovine

Banka će najmanje dva puta godišnje bez naknade dostavljati žirantima/jemcima obavještenja o stanju duga po ugovoru.

Republika Srpska

Banka će na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje bez naknade dostavljati korisnicima pisani izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i iznosu preostalog duga.

13. Pravo na prigovor

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

Korisnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog Ugovora o kreditu, Korisnik ima pravo podnijeti pisani prigovor Banci, na adresu: *Sarajevo, Zmaja od Bosne 47c, 71 000 Sarajevo.*

Federacija BiH i Brčko Distrikta BiH.

Korisnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Korisnik prigovor dostavlja Banci koji je dužan da u roku od 30 dana od dana prijema prigovora dostavi adekvatan odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor ili ako podnosilac prigovora nije zadovoljan sa odgovorom, isti se može obratiti Agenciji za bankarstvo FBiH, na adresu Zmaja od Bosne 47B, Sarajevo ukoliko je Ugovor zaključen na području Federacije BiH i Brčko Distrikta BiH.

Republika Srpska

Korisnik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Prigovor se dostavlja Banci koji je dužan da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora dostavi adekvatan odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor ili ako podnosilac prigovora nije zadovoljan sa odgovorom, isti se može obratiti Ombudsmenu za bankarski sistem u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1a, Banja Luka i to u roku od šest mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili nakon isteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor, u zavisnosti od toga koja okolnost prije nastupi.

14. Promjena opštih uslova

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke. Smatrat će se da je Korisnik Opštih uslova poslovanja ako ne otkáže Ugovor u roku od 15 dana od kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Opšti uslovi u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima Banka može mijenjati s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, a Banka je dužna o istom obavijestiti učesnike u ugovornom odnosu (putem web stranice banke, u poslovnicama banke, putem obavijesti ili drugim načinom) i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Ukoliko se učesnici u ugovornom odnosu u roku od 30 dana pismeno ne izjasne o prihvatanju/neprihvatanju izmijenjenog internog akta, smatrat će se da su isti prihvatili. Ukoliko se učesnici pismeno izjasne da ne prihvataju odredbe izmijenjenih Opštih uslova u kreditnom poslovanju sa fizičkim licima, Ugovor se automatski raskida, a Korisnik je dužan izmiriti sve obaveze proistekle iz Ugovora o kreditnom zaduženju.

15. Prelazne i završne odredbe

Za sve što nije izričito definisano 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 poslovnicama Banke i službenoj web stranici www.ziraatbank.ba. 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. Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova korištenja kredita. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

Sarajevo, 28.12.2023.