



**ZiraatBank**  
**BH**

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

## Sadržaj

1. Opšte odredbe.....	3
2. Vrste kredita .....	4
3. Predugovaračka faza .....	4
4. Kamate .....	5
5. Naknade .....	6
6. Otplatni plan.....	7
7. Sredstva obezbjeđenja kredita.....	7
8. Prijevremena otplata.....	8
9. Raspolaganje kreditnim sredstvima i odustanak od Ugovora.....	10
10. Otkaz kredita i uslovi za aktiviranje instrumenata obezbjeđenja .....	11
11. Ustupanje potraživanja .....	12
12. Obavještenja klijentima.....	12
13. Završne odredbe.....	12

# 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. Opštim 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.

**Korisnik** - 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, 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.

**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.

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). Banka obavještava podnosioca zahtjeva o Odluci po kreditnom zahtjevu. Korisnik ima pravo na zaključenje ugovora o kreditu u periodu od 90 dana od dana donošenja Odluke. Ukoliko Korisnik u navedenom roku ne zaključi ugovor o kreditu s Bankom, ili ne iskoristi sredstva odobrenog kredita, smatrat će se da je Korisnik odustao od zahtjeva, odnosno ugovora o kreditu.

## 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 sljedeće vrste kredita:

- Nenamjenski krediti: kratkoročni nenamjenski krediti, dugoročni nenamjenski krediti;
- Namjenski krediti: stambeni krediti, krediti za građevinsku dogradnju, renoviranje i adaptaciju, investicioni krediti, krediti za refinansiranje, auto krediti, potrošački krediti (robni krediti, krediti za zdravstvo, obrazovanje, i sl.), poljoprivredni krediti.

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. Banka je dužna Korisniku pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluga koje nude u obliku standardnog informacionog lista, na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procjeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, a koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

## 3. Predugovaračka faza

Banka je dužna da u pregovaračkoj fazi informiše korisnika o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge, u pisanoj formi ili elektronskom obliku. Banka je dužna da razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi, na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca usluga, da sagleda prednosti, nedostatke i specifične rizike usluge. Klijent ima pravo dobiti besplatnu kopiju nacрта 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

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 stopa podrazumjeva tržišno indeksiranu kamatnu stopu koja se mijenja kroz cijelo vrijeme trajanja kredita, a sastoji se od baznog kamatnog indeksa kao promjenjivog elementa i marže, kao fiksnog elementa kamatne stope. Fiksni element kamatne stope je određeni ugovoreni broj procentnih poena koji se ne mijenja tokom otplate kredita. Promjenjivi element kamatne stope je ugovoreni parametar čija je promjena neovisna o volji ugovornih strana, a utvrđuje se na bazi EURIBOR-a (Euro Interbank Offered Rate) ili LIBOR-a (London Interbank Offered Rate). EURIBOR i LIBOR predstavljaju referentne kamatne stope koje se formiraju dnevno na europskom međubankarskom tržištu, a utvrđuju se kao prosječna stopa po kojoj reprezentativne banke međusobno nude sredstva.

Banka vrši usklađivanje visine promjenjive kamatne stope na bazi portfolia, 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 slijedećim slučajevima:

- a) ukoliko promjena vrijednosti referentne stope prilikom narednog poravnanja iznosi manje od 50 baznih poena, u odnosu na predhodno utvrđenu vrijednost;
- b) ukoliko preostali redovni rok dospjeća kredita je manji od 12 mjeseci, računajući od predstojećeg datuma usklađivanja.

Usklađena nominalna kamatna stopa primjenjuje se za tekući kamatni period od prvog narednog mjesečnog obračuna nakon slanja obavijesti o usklađivanju kamatne stope. Najkasnije 15 (petnaest) dana prije primjene Banka obavještava korisnika o promjeni nominalne kamatne stope, uz dostavu novog otplatnog plana koji je obavezujući za Korisnika do narednog usklađivanja.

Federacija Bosne i Hercegovine i Brčko Distrikt

U slučaju da Korisnik ne izmiruje svoje obaveze u roku njihovog dospijeca, na sve dospjele a neizmirene obaveze obračunava se zatezna kamata na sva dospjela potraživanja u iznosu od 100% većem od nominalne kamatne stope.

Obračun zatezne kamate obavlja se primjenom prostog kamatnog računa za ispodgodišnja razdoblja. Osnovica za obračun kamate je iznos osnovnog duga za prvu godinu dugovanja, a za naredne godine osnovica je iznos osnovnog duga uvećan za obračunatu naplaćenu kamatu iz prethodne godine.

Republika Srpska

Dužnik koji zakasni sa ispunjenjem novčane obaveze duguje, pored glavnice i zakonsku zateznu kamatu na iznos duga do dana isplate po zakonskoj zateznoj kamati, koja se sastoji od:

1. Stope rasta potrošačkih cijena za period za koji se računa zakonska zatezna kamata i;
2. Fiksne stope od 0,05% dnevno.

Obračun zakonske zatezne kamate se vrši tako da se fiksna stopa od 0.05% dnevno množi sa brojem dana zakašnjenja, i tako utvrđena stopa množi se sa iznosom glavnog duga uvećanog za kamatu po stopi rasta potrošačkih cijena. Ukoliko je stopa rasta potrošačkih cijena nula ili negativna primjenjuje se samo fiksna stopa od 0.05% dnevno. Iznos obračunate zatezne kamate ne može biti veći od glavnog duga.

Zakonska zatezna kamata za Republiku Srpsku iznosi 18.25%.

## 5. Naknade

Korisnik, u zavisnosti od vrste kredita, plaća slijedeće 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 održavanje 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 u Članu 7. Prijevremena otplata,

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

- trošak kupovine mjenice/mjenica,
- troškovi vođenja tekućeg računa, ukoliko je isti povezan sa odobrenim kreditom,
- trošak premije osiguranja korisnika, ukoliko je policia 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.

Visina naknada za bankarske usluge koje se odnose na fizička lica sadržane su u dokumentu *Tarifnik usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima*, i dostupan je korisnicima u poslovnim prostorijama Banke na vidljivom mjestu i na zvaničnoj web stranici Banke ( [www.ziraatbank.ba](http://www.ziraatbank.ba) ).

Tarifnik usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima Banka može mijenjati s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke. Tako promijenjene tarife se primjenjuju na zaključeni ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane Korisnika. Izmjene i dopune Tarifnika Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Tarifnik usluga je dostupan u svako vrijeme Korisniku i sa istim se može upoznati i porediti ih sa tarifama drugih banaka.

## 6. Otplatni plan

Otplatni plan je plan otplate kredita koji se obavezno uručuje klijentu uz primjerak zaključenog ugovora 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 za vrijeme grace perioda, u pravilu, vrši plaćanje kamate. U slučaju izmjene otplatnog plana, Banka će klijentu 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,
- 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. 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 Povjerioca.

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 vrijeme cijele otplate kredita, i iste se obnavljaju svake godine.

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.

## 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 Distrikta:



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 prijevremeno zatvaranje kredita 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 neće 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 jednak ili duži od godinu dana naknada za prijevremeni povrat je 1,00 % od iznosa glavnice kredita koji se prijevremeno otplaćuje;
- 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

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 neće 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. U pismenom zahtjevu Korisnik će tačno odrediti rok za isplatu kredita, a zahtjev će biti sastavni dio ugovora.

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 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 Povjerilac izdao. Odredbe nacrta Ugovora i konačno potpisanog ugovora predstavljaju poslovnu tajnu.

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 Povjerioca 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, Povjerilac ima pravo da proglasi kompletan dug dospjelim i pokrene prinudni postupak prema Korisniku. Radi naplate svojih potraživanja Banka može aktivirati odnosno 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 i sudužnika i založnog dužnika, otvorenim kod Banke i drugih Banaka, i to aktiviranjem mjenica koje su date kao instrument osiguranja;
- Sudskim putem od dužnika, sudužnika i založnog dužnika, 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. 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](http://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. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe na web stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. 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. 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.

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. Banka je dužna u roku od 30 dana od dana prijema prigovora dostaviti adekvatan odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor ili ako podnosilac prigovora nije zadovoljan sa odgovorom, podnosilac prigovora se može obratiti nadležnoj Agenciji za bankarstvo:

- Agencija za bankarstvo FBiH, Zmaja od Bosne 47b, Sarajevo, ukoliko je ugovor zaključen na području FBiH i Brčko Distrikta
- ili
- Agencija za bankarstvo RS, Vase Pelagića br. 11, Banja Luka, ukoliko je ugovor zaključen na području Republike Srpske

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od 12.08.2016. godine.

Sarajevo, 22.07.2016. god.