



# KOMERCIJALNO-INVESTICIONA BANKA d.d. Velika Kladuša

Tone Hrovata bb, 77230 Velika Kladuša, Bosna i Hercegovina

Centrala : Tel.: 771-654; 771-253; Fax: 772-416,

Filijale: CAZIN 514-051; BUŽIM 410-632; BOS. KRUPA 474-170 ; BIHAĆ 223-180

S.W.I.F.T. KINBBA22, e-mail: kibbanka@bih.net.ba, www.kib-banka.com.ba

## OPŠTI USLOVI KREDITNOG POSLOVANJA SA FIZIČKIM LICIMA

### 1. OPŠTE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima kreditnog poslovanja sa fizičkim licima (dalje: Opšti uslovi) uređuje se minimum uslova pod kojima Komercijalno-investiciona banka d.d. Velika Kladuša. (dalje: Banka), odobrava kredite klijentima fizičkim licima (dalje: Korisnik).

Opštim uslovima, Banka obezbjeđujući primjenu dobrih poslovnih običaja i dobre poslovne prakse, utvrđuje minimum uslova pod kojima Korisnicima odobrava kredite.

Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita dostupne su Korisniku u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke.

Pravo na kredit može ostvariti podnosilac zahtjeva za kredit koji uz zahtjev dostavi, u zavisnosti od vrste i iznosa kredita, dokumentaciju predviđenu aktima poslovne politike Banke, među kojom je i dokumentacija kojom se utvrđuje njegova kreditna sposobnost, i koji ispunjava uslove kreditiranja.

Banka će primiti zahtjev za kredit samo u slučaju kada je prikupljena cjelokupna dokumentacija. Po prijemu zahtjeva, a prije zaključenja ugovora o kreditu, Banka utvrđuje kreditnu sposobnost podnosioca zahtjeva za kredit i drugih učesnika u kreditnom poslu. Korisnik i ostali učesnici u kreditnom poslu su obavezni dostaviti potrebne podatke i dokumentaciju koju propisuje Banka za pojedinu vrstu kredita a posebno podatke i dokumentaciju o identitetu, primanjima, iznosu i namjeni, sredstvima osiguranja. O odobrenju kreditnog zahtjeva Banka donosi odluku i o istoj obavještava podnosioca zahtjeva za kredit. Banka zadržava pravo da odbije kreditni zahtjev bez obrazloženja klijentu.

Banka, uz ugovor o kreditu, Korisniku i ostalim učesnicima u kreditnom poslu uručuje i primjerak Plana otplate kredita. Plan otplate kredita je tabelarni prikaz svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namjenjen informisanju Korisnika i ostalih učesnika u kreditnom poslu, a radi ažurnijeg praćenja njihovih obaveza po ugovoru o kreditu. Na planu otplate naznačeni su osnovni elementi kredita: Korisnik kredita, broj kredita, iznos kredita, visina anuiteta, broj anuiteta, dospjeće anuiteta, iznos godišnje nominalne kamatne stope, naznaka da li je fiksna ili promjenjiva, ukupan iznos kamate koji Banka naplaćuje, iznos naknade za obradu kredita, iznos efektivne kamatne stope (EKS) kao i naznaku da li se kredit ugovara sa valutnom ili bez valutne klauzule.

U slučaju da u toku trajanja kredita dođe do promjene otplatnog plana, Banka će Korisniku i drugim učesnicima u kreditnom poslu besplatno dostaviti novi otplatni plan. Korisnik kredita i drugi učesnici u kreditnom poslu mogu besplatno dobiti otplatni plan svake godine i u slučaju da nije došlo do promjene u otplatnom planu.

Na osnovu pisane saglasnosti Korisnika i ostalih učesnika u kreditnom poslu, Banka podatke iz ugovora o kreditu i podatke do kojih dođe u toku međusobne poslovne saradnje prosljeđuje Centralnom kreditnom registru BiH koji ima za cilj efikasnu zaštitu klijenata banaka, pravnih i fizičkih lica, od prevara i zloupotreba u postupku odobravanja i korišćenja kredita, kao i samih banaka.

Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Nepismeno lice (lice koje ne zna čitati i pisati) umjesto potpisa stavlja otisak kažiprsta desne ruke, a u slučaju nemogućnosti da se ostavi otisak desnog kažiprsta stavlja se otisak nekog drugog prsta.

### 2. PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA

Korisnik i ostali učesnici u kreditnom poslu imaju pravo da od Banke zahtjevaju odgovarajuća objašnjenja i instrukcije, kao i druge informacije iz poslovnog odnosa u vezi sa zaključenim ugovorom sa Bankom i druga prava u skladu sa zakonom, drugim propisima i drugim aktima Banke. Korisnik i drugi učesnici u kreditnom poslu su obavezni da dostave Banci istinitu i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke i izjave, propisane zakonom, drugim propisima i aktima Banke. Korisnik i drugi učesnici u kreditnom poslu snose štetu koja nastane usljed nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih instrukcija datih Banci, kao i usljed nepridržavanja obaveza obavještavanja Banke u skladu sa ugovorom.

Korisnik i ostali učesnici u kreditnom poslu imaju pravo da:

- dobiju sve informacije i adekvatna objašnjenja o kreditu,
- prije zaključenja ugovora, na usmeni zahtjev, bez naknade, dobiju nacrt ugovora radi razmatranja van prostorija Banke,
- odustanu od zaključenog ugovora o kreditu bez navođenja razloga za odustanak,
- mogu otplatiti kredit u cijelosti i prije roka utvrđenog ugovorom o kreditu, pod uslovom da o tome obavjesti Banku,
- dobiju primjerak ugovora, kako je definisano u samom ugovoru i plan otplate kredita
- upute u pisanoj formi Banci prigovor ukoliko se Banka ne pridržava odredbi zakona, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora.

Korisnik ima obavezu da:

- bez odlaganja obavjesti Banku o eventualnoj promjeni adrese prebivališta, poslodavca, o mogućnosti nastupanja okolnosti koje bi mogle nepovoljno uticati na uredno ispunjenje obaveza.

### 3. UGOVOR O KREDITU

#### 3.1. Ponuda Banke za zaključenje Ugovora o kreditu (pregovaračka faza)

Banka je dužna da u pregovaračkoj fazi za zaključenje Ugovora o kreditu Korisnika i ostale učesnike u kreditnom poslu informiše o uslovima i svim bitnim karakteristikama kredita koje nudi Korisniku, na način kojim Korisnika i ostale učesnike u kreditnom poslu ne dovodi u zabludu. Ove informacije Banka nudi u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge

Prije zaključenja ugovora o kreditu, Banka procjenjuje kreditnu sposobnost:

- Korisnika
- Sudužnika ili
- drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze Korisnika.

Kreditnu sposobnost Banka procjenjuje na osnovu dokumentacije i podataka:

- dobijenih od Korisnika i ostalih učesnika u kreditnom poslu
- uvidom u centralni registar kredita, uz pisanu saglasnost lica na koje se ti podaci odnose
- uvidom u baze podataka.

Banka je dužna, uz prethodnu pisanu saglasnost Korisnika, Sudužnika ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze Korisnika, da ih međusobno informiše i upozna sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti. Ako jedno lice nije saglasno da Banka dobijene podatke i dokumentaciju saopšti drugim licima, Banka je dužna da o toj činjenici upozna druga lica, osim kada je takvo saopštavanje podataka izričito zabranjeno posebnim prinudnim propisima ili je suprotno ciljevima javnog poretka.

#### 3.2. Sadržaj Ugovora o kreditu

Odredbe Ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za Korisnika i ostale učesnike u kreditnom poslu, a predmet obaveza Korisnika i ostalih učesnika u kreditnom poslu mora biti određen.

Ugovor mora biti sačinjen u pisanoj formi i svaka ugovorna strana mora dobiti svoj primjerak ugovora.

Obavezni elementi Ugovora su:

1. vrsta kredita,
2. namjena kredita
3. naziv, ime i adresu ugovornih strana,
4. iznos, oznaka valute i uslovi korišćenja kredita,
5. period na koji je kredit ugovoren,
6. visina nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promjenljiva
7. visina efektivne kamatne stope,
8. metoda koja se primjenjuje kod obračuna kamata,
9. plan otplate kredita,
10. kod kredita indeksiranih u stranoj valuti – valutnu klauzulu u kojoj Banka indeksira kredit, tip kursa valute koji se primjenjuje pri odobravanju i otplati kredita (zvanični srednji kurs CBBiH)
11. stopa zatezne kamate, u trenutku zaključenja ugovora, koja će biti primjenjena u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza ,
12. sve druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveze,
13. ukupne troškove kredita,
14. ukupan iznos koji Korisnik treba da plati,
15. instrumente obezbjeđenja ispunjenja obaveza
16. uslove i način prijevremene otplate kredita i visinu naknade Banke po ovom osnovu,
17. upozorenje o posljedicama propuštanja izmirenja obaveza,

### 4. VRSTE KREDITA

Banka Korisniku odobrava nenamjenske/zamjenske i stambene kredite.

Banka odobrava kredite u KM valuti, a koji mogu biti ugovoreni sa valutnom klauzulom ili bez valutne klauzule. Banka ugovara kredite uz valutnu klauzulu koja se veže uz valutu EUR. Krediti ugovoreni sa valutnom klauzulom se isplaćuju u domaćoj valuti uz primjenu srednjeg tečaja CBBiH. U slučaju da u toku trajanja ugovora o kreditu dođe do promjene kursa KM u odnosu na EUR, Banka je ovlaštena da preostale obaveze Korisnika iskaže u EUR valuti, prema srednjem kursu CBBiH na dan zaključenja ovog ugovora, a Korisnik se obavezuje dalju uplatu vršiti u KM, primjenjujući srednji kurs Banke za EUR na dan dospjeća obaveze, odnosno na dan izvršenja obaveze. Ukoliko u vrijeme trajanja ovog ugovora dođe do promjene valute KM u EUR, preostale obaveze Korisnika će se prvo iskazati prema vrijednosti EUR-a na dan zaključenja ovog ugovora a zatim će se otplaćivati u navedenoj valuti.

Osnovni uslovi odobravanja pojedinačnih vrsta kredita (najmanji i najveći iznos kredita koji Banka odobrava, period na koji Banka odobrava kredit, vrsta i visina nominalne kamatne stope, vrsta i visina naknada, instrumenti obezbjeđenja) dostupni su Korisniku u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke.

## 5. KAMATE

Banka na kredite primjenjuje fiksnu kamatnu stopu. Fiksna kamata podrazumijeva da Banka neće mijenjati kamatnu stopu iz ugovora u periodu trajanja kredita.

Obračun nominalne kamate vrši se proporcionalnom metodom, primjenom dekurzivnog načina obračuna.

Banka obračunava zateznu kamatu u svim slučajevima kašnjenja u otplati kredita na iznos dospjelih potraživanja po osnovu otplate i redovne kamate. Visina zatezne kamate iznosi 12% godišnje i prilagođavat će se u skladu sa promjenama zakonom propisane zatezne kamate. Zatezna kamata se obračunava primjenom konformne metode obračuna uz primjenu 365/366 dana za godinu.

Efektivna kamatna stopa je dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou i to primjenom složenog kamatnog računa, na način da se diskontovana novčana primanja izjednačavaju sa diskontovanim novčanim izdacima odobrenih kredita.

Banka utvrđuje i ugovara visinu naknada, način i period naplate, a u skladu sa aktima Banke koji utvrđuju naknade Banke i u skladu sa ugovorom.

Važeće kamatne stope dostupne su Korisniku u poslovnoj mreži i drugim distributivnim kanalima Banke.

## 6. NAKNADE I TROŠKOVI KOJI PADAJU NA TERET KORISNIKA

Ukupni troškovi kredita za Korisnika uključuju:

- kamate
- naknade
- sve druge troškove koji su direktno povezani sa odobravanjem i korištenjem kredita a uključuju se u obračun iskazivanje efektivne kamane stope (EKS).

Drugi troškovi koje plaća Korisnik, u zavisnosti od vrste kredita i uključuju se u izračun EKS-e mogu biti:

- troškovi kupovine mjenice,
- troškovi ovjeravanja identifikacijskog dokumenta,
- troškovi ovjeravanja saglasnosti o zaplijeni,
- trošak u vezi instrumenta obezbjeđenja kredita: troškovi osiguranja predmeta založnog prava, troškovi procjene vrijednosti predmeta založnog prava, troškovi zasnivanja založnog prava, troškovi upisa založnog prava, troškovi brisanja založnog prava i druge naknade u vezi predmeta založnog prava – troškovi pribavljanja izvoda iz nadležnog registra založnog prava i dr.

Troškove koji se ne uključuju u izračun EKS-e su:

- zatezne kamate ili bilo koji drugi troškovi ili penali proizišli iz nepoštovanja ugovorenih odredbi;
- troškovi vođenja računa ako je klijent prije podnošenja zahtjeva za kredit već imao otvoren račun u banci;
- poštarina, troškovi telegrama i telefaksa i
- ostale slične naknade.

Ukupan iznos koji Korisnik treba da plati predstavlja zbir iznosa kredita i ukupnih troškova kredita koje plaća Korisnik a koji se uključuju u izračun efektivne kamatne stope.

Banka, pri zaključenju ugovora o kreditu, uručuje primjerak plana otplate kredita Korisniku i ostalim učesnicima u kreditnom poslu, koji je sastavni dio ugovora, a jedan primjerak ovog plana Banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Osnovica za obračun provizije na ime obrade kreditnog zahtjeva je iznos odobrenog kredita.

Korisniku i drugim učesnicima u kreditnom poslu Banka ne naplaćuje naknadu za dostavljene obavijesti, opomene, naknadni plan otplate i sl.

Važeće naknade dostupne su klijentima u poslovnoj mreži Banke i na web stranici Banke ([www.kib-banka.com.ba](http://www.kib-banka.com.ba)).

## 7. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA KREDITA

Korisnik je dužan da Banci obezbjedi adekvatne instrumente obezbjeđenja otplate kredita a to može biti biti:

- Saglasnost o zaplijeni i prijenosu dijela primanja ovjerena od strane nadležnog organa
- Solidarni dužnik (Sudužnik)
- Bjanko vlastita mjenica sa klauzulom „bez protesta“, potpisana od strane Korisnika,
- Bjanko vlastita mjenica sa klauzulom „bez protesta“, potpisana od strane ostalih učesnika u kreditnom poslu,
- Založno pravo (hipoteka),
- Namjenski oročen depozit,
- Polica osiguranja u slučaju smrti vikulirana u korist Banke,
- Polica osiguranja nekretnine vikulirana u korist Banke i
- Drugi instrumenti koje je Korisnik dužan dostaviti.

Sudužnik je pravna ili fizička osoba koja je odgovorna za naplatu svih potraživanja jednako kao i glavni dužnik.

Korisnik je dužan da u periodu trajanja ugovora, odnosno do konačnog izmirenja svih ugovornih obaveza, na zahtjev Banke, dostavi i druge instrumente obezbjeđenja, u slučaju da ugovoreni postanu neadekvatni, nedovoljni, ne mogu biti izvršeni ili se iz bilo kog razloga umanju njihova vrijednost.

Na zahtjev Korisnika, Banka može omogućiti zamjenu instrumenata obezbjeđenja tokom perioda otplate kredita pod uslovom da je novoponuđeni instrument obezbjeđenja prihvatljiv 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 može otplatiti kredit u cjelini i prije rokova utvrđenih ugovorom o kreditu uz prethodno obavještenje Banci, pri čemu ima pravo na umanjeње ukupnih troškova kredita za iznos kamate za preostali period trajanja ugovora. Postotak naknade za prijevremeni povrat kredita određen je Tarifom naknada za bankarske usluge, ali 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 trebao biti vraćen.

## **9. ODUSTANAK OD UGOVORA**

Ukoliko Korisnik kredit u roku od 30 dana od dana zaljučenja Ugovora ne ispuni sve uslove za isplatu kredita, Banka zadržava pravo otkazati Ugovor na štetu Korisnika kredita.

Banka neće staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključnja ugovora, izuzev na izričit zahtjev Korisnika (pismenom izjavom).

Korisnik kredita ima pravo da bez naknade odustane od odobrenih sredstava, u roku od 14 dana od dana zaključnja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od ugovora, a prije isteka roka od 14 dana, Korisnik kredita je dužan da o svojoj namjeri odustanka pismeno obavijesti Banku, pri čemu se datum prijema te obavijesti od strane Banke, smatra datumom odustanka od ugovora.

Korisnik kredita koji odustane od ugovora o kreditu, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja pisane obavijesti Banci o namjeri odustanka, vratiti Banci glavnici i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja kredita.

Ukoliko je kredit osiguran hipotekom, Korisnik može odustati od ugovora pod uvjetom da nije počeo koristiti kredit.

## **10. OTKAZ KREDITA I USLOVI ZA AKTIVIRANJE INSTRUMENATA OBEZBJEĐENJA**

Banka ima pravo da otkaze ugovor o kreditu prije isteka ugovorenog roka i aktivira instrumente obezbjeđenja predviđene ugovorom o kreditu, ukoliko Korisnik neuredno i neblagovremeno ispunjava svoje ugovorne obaveze, odnosno povrijedi bilo koju ugovornu odredbu ili je očigledno da Korisnik neće ispuniti svoje ugovorne obaveze.

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

- Korisnik ne plati svoje dospjele obaveze u roku i na način određen ugovorom o kreditu i planom otplate koji je sastavni dio ugovora,
- ukoliko dođe do prestanka primanja zarade Korisnika preko računa otvorenog u Banci,
- Banka analizom poslovanja Korisnika kredita ili na drugi način dođe do saznanja da su kod Korisnika nastupile promjene koje mogu imati značajnog uticaja na njegovu kreditnu sposobnost,
- Korisnik nakon odobrenja kredita počne da se bavi djelatnostima koje Banka ne finansira u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma,
- ako se protiv Korisnika kredita vodi krivični postupak,
- ukoliko svi ili neki od dokumenata koje je Korisnik prezentovao Banci nisu validni, odnosno istiniti.
- 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 zamijeni drugim, koje u dovoljnoj mjeri obezbjeđuje njena potraživanja.

Prije aktiviranja instrumenata obezbjeđenja Banka Korisniku i ostalim učesnicima u kreditnom poslu upućuje telefonske pozive, pismene opomene, pozive na sastanak, posjete. Ukoliko izostane efekat prethodno navedenih mjera, Banka pristupa aktiviranju instrumenata obezbjeđenja po redoslijedu za koji procijeni da će biti najefikasniji, u skladu sa zakonom i odlukama Agencije za bankarstvo Federacije BiH.

Korisniku i drugim učesnicima u kreditnom sporu će se pisanom obavijesti prije pokretanja sudskog postupka dati mogućnost rješavanja spora na sporazuman način.

Izjavu o otkazu kredita Banka upućuje Korisniku i ostalim učesnicima u kreditnom poslu u pisanoj formi preporučenim pismom, na adrese koje su navedene u ugovoru, odnosno na adrese o kojima je Korisnik ili drugi učesnici u kreditnom poslu naknadno pisano obavijestilo Banku.

Na dan otkaza kredita dospijevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Korisnika, u kom slučaju, Banka vrši naplatu svih svojih potraživanja.

Radi naplate svojih potraživanja Banka može aktivirati ugovorom predviđene instrumente obezbjeđenja.

Korisnik kredita ima pravo raskinuti Ugovor o kreditu ukoliko isti ne bi sadržavao obavezne elemente Ugovora, odnosno, odredbe o: vrsti kredita, periodu na koji se kredit odobrava, poslovnom imenu, imenu i adresi ugovornih strana, iznosu kredita, valuti u kojoj Banka indeksira kredit (kod kredita sa valutnom klauzulom), iznosu godišnje nominalne kamatne stope (uz određenje da li je fiksna i promjenjiva), iznosu efektivne kamatne stope (EKS), mogućnosti besplatnog dobijanja otplatnog plana svake godine, stopi zatezne kamate ili pravilima za njeno prilagodavanje, vrsti i visini svih naknada, ukupnim troškovima kredita, uslovima za raniju otplatu kredita, uslovima za raskid Ugovora i situaciji kada Korisnik kasni sa plaćanjem, o troškovima pribavljanja instrumenata osiguranja vezano za odobreni kredit te kolaterale koje je Korisnik dužan pribaviti, pravu Korisnika na odustanak od Ugovora, uslovima i načinu odustanka od Ugovora i pravu Korisnika na prigovor.

## 11. PRENOS POTRAŽIVANJA

Banka ima pravo prenijeti, odnosno prodati, trećoj osobi potraživanja nastala na osnovu ugovora o kreditu, uz prethodno pisano obavještenje Korisnika i ostalih učesnika u kreditnom poslu o tome. U slučaju ustupanja potraživanja Banke, Korisnik i ostali učesnici u kreditnom poslu imaju sva prava koja su ugovorena kao i pravo isticanja prigovora prema drugom povjeriocu koje su imali i prema prvom povjeriocu, a drugi povjerilac ne može Korisnika i ostale učesnike u kreditnom poslu dovesti u nepovoljan položaj od položaja koji bi imali da to potraživanje nije prenijeto i Korisnik i ostali učesnici u kreditnom poslu zbog ustupanja potraživanja ne mogu biti izloženi dodatnim troškovima.

## 12. PRIGOVOR KLIJENTA

Klijent (Korisnik kredita, sudužnik ili druga osoba koja osigurava ispunjenje obveza Korisnika) ima pravo na prigovor, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zaključenog Ugovora o kreditu, zakona, podzakonskih propisa, opštih uslova kreditnog poslovanja i dobrih poslovnih običaja.

Prigovor se može podnijeti usmeno ili pismeno na adresu sjedišta Banke. Klijent može izabrati jedan ili oba načina na koji će uputiti prigovor Banci. Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, ima pravo na podnošenje prigovora u pisanom obliku.

Prigovor klijenta treba sadržavati osnovne podatke o klijentu, kao i opis spornog odnosa između klijenta i Banke, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka.

Banka će u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora klijenta, odgovoriti u pisanoj formi. U odgovoru Banka će navesti suštinu spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora, propise na kojima se temelji odgovor, obrazloženje razloga pozitivnog ili negativnog rješenja, te dati upute o pravnoj pouci.

Ako Banka ocijeni da je prigovor klijenta osnovan, odgovor će sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent treba obavijestiti Banku da li taj prijedlog prihvata, a koji ne može biti duži od 30 dana od dana slanja odgovora Banke. Ako klijent prihvati prijedlog Banke, postupanje Banke po prigovoru smatrat će se okončanim.

Ako Banka ne dostavi odgovor u roku od 30 dana ili klijent nije zadovoljan odgovorom, ima pravo o tome pismeno obavijestiti Ombudsmena za bankarski sistem i uložiti prigovor u roku od tri mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka od 30 dana u kojem Banka nije odgovorila na prigovor klijenta. Ombudsmen za bankarski sistem je u sastavu Agencije za bankarstvo FBiH na adresi Zmaja od Bosne 47b Sarajevo.

## 13. OSTALO

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Opštih uslova. Izmijenjeni i dopunjeni Opšti uslovi Korisniku će biti dostupni na uvid u poslovnim prostorijama Banke i putem web stranice [www.kib-banka.com.ba](http://www.kib-banka.com.ba), najkasnije 15 dana prije njihove primjene.

Smatra se da je Korisnik saglasan s primjenom izmjena i dopuna Opštih uslova ako do početka primjene ne obavijesti Banku da ne prihvata njihovu primjenu. Ukoliko Korisnik dostavi obavijest o neprihvatanju izmjena i dopuna Opštih uslova ima pravo da u daljnjem roku od 30 dana otkáže odnosno raskine ugovorni odnos bez plaćanja dodatnih troškova.

Banka je obavezna čuvati tajnim sve podatke do kojih dođe surađujući sa klijentom. Sve osobe koje su povremeno ili stalno zaposlene u Banci su dužne čuvati bankarsku tajnu.

Moguće sporove proizašle iz poslovnih odnosa između Banke i Korisnika nastale u pružanju usluga, Banka i Korisnik rješavat će sporazumno, a u slučaju neuspjelog dogovora bit će nadležni sudovi u sjedištu Banke, ukoliko nije drugačije ugovoreno, odnosno ukoliko ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili tijela.

U slučaju neusaglašenosti jedne ili više odredaba ugovora koji banka zaključi sa Korisnikom i drugim učesnicima u kreditnom poslu i ovih Uslova, primjenjuju se odredbe Ugovora o kreditu.

Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Opštim uslovima primjenjivat će se zakonski propisi i ostali akti Banke koji propisuju kreditno poslovanje Banke, kao i pojedinačni Ugovor sklopljen sa Korisnikom i drugim učesnicima u kreditnom poslu.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja od strane Nadzornog odbora, a primjenjuju se od 17.03.2018. godine. Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova stavljaju se van snage Opšti uslovi br. 02-278/15 od 10.11.2015. godine.