

## **OPŠTI USLOVI ZA PAKET RAČUNA ZA FIZIČKA LICA MODEL EKONOMIK V.1**

**Sarajevo, 31.03.2024. godine**

## 1. OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA PAKETA RAČUNA ZA FIZIČKA LICA MODEL EKONOMIK

### 1.1 Opšte odredbe

Ovi Opšti uslovi sadrže uslove za odobrenje paketa računa model EKONOMIK, sadržaj paketa računa model EKONOMIK kao i uslove korištenja istog.

### 1.2 Paket računa model Ekonomik

Paket računa model EKONOMIK je proizvod Banke koji objedinjuje bankarske proizvode i usluge, te nebankarske usluge u vidu posebnih pogodnosti.

U skladu sa Odlukom Agencije za bankarstvo F BiH o mjerama jačanja finansijske inkluzije i održivog poslovanja banke (Službene novine F BiH br. 85/23), Paket računa model EKONOMIK obuhvata skup osnovnih bankarskih usluga, vezanih za Korisnikov račun za plaćanje u domaćoj valuti, s ciljem zadovoljavanja osnovnih finansijskih potreba, te dodatnih bankarskih pogodnosti i nebankarskih usluga.

### 1.3 Ko može postati korisnik Paketa računa model Ekonomik?

Korisnici paketa računa Ekonomik mogu biti rezidenti i nerezidenti odnosno, domaća i strana fizička lica uključujući i maloljetna lica. Korisnik je fizičko lice koje stupa u odnos sa Bankom radi korištenja usluge u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. Preduslov za korištenje ovog paketa je da korisnik ima otvoren tekući račun u Banci, a uslovi korištenja Paketa su definisani posebno zaključenim ugovorom između Banke i korisnika.

Korisnik paketa računa model EKONOMIK istovremeno ne može biti korisnik i nekog drugog modela Paketa računa za fizička lica koje nudi Raiffeisen banka dd Bosna i Hercegovina.

### 1.4 Pregled proizvoda, usluga i pogodnosti koji ulaze u paket usluga model EKONOMIK:

#### Bankarski proizvodi i usluge:

- otvaranje i vođenje računa za plaćanje (tekući račun/debitna kartica)
- prekoračenje po tekućem računu – Limit<sup>1</sup>,
- svako revidiranje uslova za korištenje Ekonomik paketa usluga, što uključuje i revidiranje inicijalno odobrenog iznosa dozvoljenog prekoračenja vezano za račun za plaćanje bez naknade
- korištenje usluge Raiffeisen Mobilno bankarstvo
- korištenje usluge Internet bankarstvo
- plaćanja u unutrašnjem platnom prometu, što uključuje i bezgotovinske platne transakcije obavljene putem internet bankarstva, mobilnog bankarstva i drugih oblika plaćanja u domaćoj valuti, bez naknade do 31.12.2024., a od 01.01.2025. godine 10 naloga mjesečno bez naknade do kumulativnog iznosa KM 10.000, što uključuje i bezgotovinske platne transakcije obavljene putem internet bankarstva, mobilnog bankarstva i drugih oblika plaćanja u domaćoj valuti, a za izvršenje naloga koji prelaze prethodno navedeni obim usluga, Banka će naplaćivati naknadu u skladu sa Tarifom definisanom pojedinačnim proizvodom.
- neograničeno plaćanje roba i usluga na POS terminalima u BiH ;
- izdavanje, reizdavanje i godišnje održavanje debitne kartice bez naknade
- promjene PIN koda u poslovnici Banke ili na bankomatu;
- slanje izvoda putem mail-a ili drugog elektronskog načina koji ne uključuje štampanje ili dodatne troškove za korisnika

#### Nebankarske usluge:

- Osiguranje korisnika tekućih računa

Uslov za odobrenje prekoračenja po tekućem računu jesu redovna mjesečna primanja preko Banke.

#### Bankarski proizvodi i usluge:

- Račun / debitna kartica može otvoriti domaće ili strano fizičko lice sa stalnim prebivalištem na teritoriji BiH, u svrhu uplata redovnih mjesečnih primanja i obavljanja isplata/plaćanja u granicama raspoloživih sredstava na tekućem računu. Klijenti mogu raspolagati sredstvima sa tekućeg računa na području BiH i inostranstva, a u skladu sa Opštim uslovima za račune/platne račune, individualne kartice (kreditne i debitne kartice), Pakete računa i Digitalne servise

- Dozvoljeno prekoračenje po tekućem/platnom računu - Limit odobrava Banka po tekućem računu vlasnika Paketa računa. Uslov za odobrenje prekoračenja po tekućem računu jesu redovna mjesečna primanja preko Banke.
- Raiffeisen Internet/elektronsko bankarstvo je usluga Internet bankarstva za fizicka lica koja korisnicima omogućava direktan pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom 24 sata dnevno. Autorizacija Korisnika vrši se jedinstvenim korisničkim imenom, lozinkom i jednokratnom lozinkom generisanom putem SMS servisa ili tokena, odnosno mobilnog tokena.
- Raiffeisen mobilno bankarstvo je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitim računima (izuzev ukoliko Korisnik aplikaciju koristi iz osnova zaključenog ugovora o kreditu ili kreditnoj kartici u kom slučaju je istom vidljivo samo stanje kredita/limita po kreditnoj kartici) i obavljanje finansijskih transakcija 24 sata dnevno putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.

Na sve što nije obuhvaćeno ovim Opštim uslovima, u cijelosti se primjenjuju opšti uslovi korištenja pojedinačnih proizvoda u okviru Paketa računa sa kojim se klijenti upoznaju prije stupanja u poslovni odnos sa Bankom, a dostupni su u svim poslovnim prostorijama Banke i na službenoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba).

### **Nebankarske usluge:**

Osiguranje korisnika tekućih računa

Podrazumijeva osiguranje korisnika tekućih računa od rizika života tj. od rizika smrti, na osiguranu sumu definisanu u certifikatu o osiguranju kojeg korisnik potpisuje prilikom otvaranja Paket računa. U slučaju nastanka osiguranog slučaja, iz osigurane sume se pokriva iznos eventualno utrošenog prekoračenja po tekućem računu, a ostatak ostaje na tekućem računu i ulazi u ostavinsku masu i isplaćuje se nasljednicima na osnovu pravosnažnog Rješenja o nasljeđivanju.

### **1.5 Naknada za vođenje Paketa računa:**

Korisnicima Paketa računa EKONOMIK naplaćuje se jedinstvena mjesečna naknada za korištenje proizvoda unutar modela Paketa računa EKONOMIK, u visini od 0,3% prosječne mjesečne neto plaće u F BiH za prethodnu godinu, izračunate na godišnjem nivou.

Mjesečna naknada objedinjuje sve proizvode, usluge i dodatne pogodnosti koje čine sadržaj EKONOMIK paketa.

Predmetna naknada je promjenjiva. Banka vrši usklađivanje naknade jednom godišnje i to na dan 01.03. svake godine (referentni datum), a na osnovu podatka o visini prosječne mjesečne neto plaće u F BiH za prethodnu godinu, izračunate na godišnjem nivou koju zvanično objavljuje Federalni zavod za statistiku na web stranici [www.fzs.ba](http://www.fzs.ba). Primjena usklađenih naknada je od 01.05. tekuće godine. U slučaju promjene iznosa mjesečne naknade, a na osnovu podataka o prosječnoj mjesečnoj neto plaći u F BiH za prethodnu godinu, izračunatu na godišnjem nivou, Banka će izvršiti usklađivanje visine naknade, te će o istom obavijestiti Korisnika najkasnije 15 dana prije početka primjene usklađenih naknada.

Plaćajući jedinstvenu naknadu za Paket računa, Korisnik ostvaruje mjesečnu i godišnju uštedu na troškovima koji bi proistekli korištenjem svih proizvoda i usluga van Paketa računa.

Mjesečne naknade za korištenje Paketa računa, te druge naknade, korisnicima Paketa računa naplaćivat će se sukladno Tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizickim licima (u daljem tekstu: Tarifa).

Ostale naknade koje nisu obuhvaćene Paketom računa naplaćivat će se također u skladu sa važećom Tarifom.

Važeći dokument „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizickim licima“ Banke dostupan je korisnicima u poslovnoj mreži Banke, te na zvaničnoj web stranici Banke ([www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba)), kao i mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

### **Banka neće zaračunavati naknadu za:**

- zatvaranje Paketa računa
- zatvaranje Paketa računa u cilju prelaska na drugi model.

Korisnik Paketa računa ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nepodmirena potraživanja, u slučajevima kada tri mjeseca zaredom ne obezbijedi dovoljno sredstava na tekućem računu za naplatu mjesečne naknade, pod uslovima utvrđenim posebno zaključenim Ugovorom o korištenju Paketa, bez posebne saglasnosti može naplatiti sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke. U slučaju da Banka, sa drugih računa Korisnika otvorenih

u Banci, nije u mogućnosti naplatiti dospjele naknade, ima pravo izvršiti blokadu svih računa uključenih u EKONOMIK Paket, te sve obaveze po istim proglasiti automatski dospjelim.

### **1.6 Otkaz/raskid ugovora o paketu**

Otkazom Paketa se ne otkazuju proizvodi koji su sadržani u paketu. Naknada za proizvode koje Korisnik nastavi koristiti, primjenjuju se po važećoj Tarifi Banke, pojedinačno od dana otkaza Paketa.

Otkazom računa koji je sastavni i neodvojivi dio Paketa, automatski se otkazuje i Paket, a naknada za proizvode koji čine sadržaj paketa će se nastaviti obračunavati po Tarifi pojedinačnih proizvoda.

Svako ponašanje korisnika Paketa, suprotno od ugovorenih obaveza, predstavlja kršenje ugovora i ovlašćuje Banku da jednostrano raskine ugovor, što ima za posljedicu dospjeće svih obaveza za plaćanje po bankarskim računima uključenim u EKONOMIK paket, a naročito u slučaju da Korisnik ne obezbijedi uzastopno tri mjeseca ili duže dovoljno sredstava za naplatu naknade za vođenje Paket računa, u kom slučaju Banka ima pravo da Korisniku zatvori Paket i počne obračunavati pojedinačne naknade za proizvode koji su sadržani ugovorenim Paketom EKONOMIK.

Banka ima pravo otkaza ugovora sa trenutnim dejstvom u slučaju da u toku trajanja poslovne saradnje:

- Protiv Korisnika bude izrečena presuda za krivična djela usljed kojih dalji nastavak poslovne saradnje sa korisnikom za Banku može imati reputacijski ili drugi rizik i/ili,
- Korisnik, od strane nadležnih institucija unutar BiH, od strane međunarodnih Organizacija Ujedinjenih Nacija I Evropske Unije, ili od strane Sjedinjenih Američkih Država bude stavljen na listu sankcija
- Nastupi insolventnost Korisnika, čak i kada ista nije utvrđena sudskom odlukom. Insolventnost se može konstantovati, između ostalog, ali ne ograničavajući se na , neizvršenje ili kašnjenje u izvršenju obaveza po drugim ugovorima koje Korisnik ima zaključene sa Bankom u toj mjeri da je Banka iste otkazala ili raskinula.

Otkaz ugovora u naprijed navedenim slučajevima Banka vrši pismenim putem.

U slučaju prestanka važenja ugovora, bez obzira na to koja ugovorna strana isti raskida ili otkazuje, Korisnik je obavezan podmiriti sve obaveze po istom .

Zatvaranjem Paketa računa, korisnik je dužan vratiti Banci identifikacijska sredstva koja je koristio za realizaciju posebnih pogodnosti u okviru Paketa računa.

Zatvaranjem Paketa računa, uz istovremeno zadržavanje pojedinih bankarskih proizvoda i usluga, opšti uslovi koji se odnose na zadržane bankarske proizvode i usluge, ostaju na snazi i primjenjuju se na iste.

## **2. OPŠTI USLOVI I IZMJENE ISTIH**

Potpisivanjem ugovora na koji se odnose ovi Opšti uslovi, kao izraza slobodno izražene volje i prethodno neovisne i lične prosudbe svih uslova poslovanja Banke, korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, da ih je pročitao, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Opšti uslovi su sastavni dio pojedinačnog ugovora i trajno su dostupni korisniku u periodu važenja istih. Korisnik može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Opšti uslovi su klijentima dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba). Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke ([www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba)) najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene. Smatrat će se da je korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove ako ne otkáže ugovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni. Izmjene i dopune Opštih uslova se ne odnose na izmjenu bitnih elemenata pojedinačno zaključenog ugovora.

Na sve što nije izričito definisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima paketa računa .

U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim i podzakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova tj. uskladjivanja sa propisima.

## **3. PRITUŽBENI POSTUPCI**

**Odredba za klijente sa područja FBiH i Brčko Disktrikta**

Ukoliko Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora na koji se odnose ovi Opšti uslovi, ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale” koji je dostupan na web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba) Ako Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je prigovor zaprimljen.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe. Podnosilac prigovora ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

#### **Odredba za klijente sa područja RS**

Ukoliko Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanju, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora na koji se odnose ovi opšti uslovi, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale” koji je dostupan na web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba). Ako Korisnik ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Korisnika uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 15 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi u istoj formi u kojoj je prigovor zaprimljen.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vladike Platona 1/A, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe. Podnosilac prigovora ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

#### **4. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od 31.03.2024. godine