SPARKASSE Bank

INFORMIRANJE KORISNIKA USLUGA U PREGOVARČKOJ FAZI
STANDARDNI INFORMACIONI LIST

1. PODACI O KREDITORU:

Sparkasse Bank dd BiH
Zmaja od Bosne 7
71000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina
ID broj: 4200128200006
Broj računa: 1990000000000023

2. OPIS GLAVNIH KARAKTERISTIKA / ZNAČAJKI KREDITNOG PROIZVODA:

Vrsta proizvoda:	SIMPL KREDIT	
Iznos kredita (u KM):	5.000,00	
Rok otplate kredita (mjeseci):	36	
Rok grace perioda otplate kredita (dana):	0	
Iznos rate (u KM):	**150,66**	
Iznos rate koja se naplaćuje unaprijed:	**150,66**	
Iznos depozita koji je instrument obezbjeđenja: (ukoliko je depozit instrument obezbjeđenja)	**0,00**	
Kamatna stopa na depozit koji je instrument obezbjeđenja:	**0,00**	
Frekvencija isplate kamate koji je instrument obezbjeđenja: (PD - po dospijeću; MJK - mjesečno)	**MJK**	
Dospjeće rata:	Mjesečno	
Nominalna kamatna stopa (NKS):	**Vrsta kamatne stope**	**Visina kamatne stope (%)**
	Fiksna kamatna stopa	5,29%
Nominalna kamatna stopa (NKS) u grace periodu otplate:		5,29%
Valutna klauzula:	Bez valutne klauzule	
Isplata kredita: (pod uslovom da su obezbjeđeni svi instrumenti osiguranja povrata kredita zadovoljavajući za kreditora)	Jednokratno, ne kasnije od 60 dana od dana potpisa Ugovora o kreditu.	
	Isplata kredita na tekući račun	

PRIMJER IZRAČUNA UKUPNIH TROŠKOVA KOJE ĆE KLIJENT PLATITI ZA NAVEDENI KREDIT I ROK OTPLATE:

Područje primjene		**FBiH**	**RS**
Elementi obračuna efektivne kamatne stope (EKS-a):	Broj rata kredita:	36	36
	Nominalna kamatna stopa (godišnja):	5,29%	5,29%
	Iznos kamate za cijeli period otplate kredita (u KM):	423,49	423,49
	Naknada za obradu kredita - % od iznosa kredita (fiksno, u KM):	0,00	0,00
	Naknada za izvod CRK (u KM): (ne naplaćuje se ukoliko je kreditni zahtjev odbijen) Za klijente u RS (0,00) koji je korišten u svrhu utvrđivanja kreditne sposobnosti	3,00	0,00
	Naknada za održavanje kreditnog računa (u KM) za FBiH: Za klijente u RS (0,00) *(Naknada će se naplaćivati uz mjesečnu ratu kredita prema otplatnom planu koji je uručen Korisniku kredita)*	144,00	0,00
	Ukupni troškovi koje klijent plaća Banci po kreditu:	**570,49**	**423,49**
	Troškovi mjenica - 5,00 KM fiksno po komadu (u KM):	0,00	0,00
	Troškovi zaloga na depozitu u Registru zaloga (jednokratno, fiksno, u KM): *(opcionalno, ukoliko je depozit obezbjeđenje po kreditu)*	0,00	0,00
	Troškovi ovjere dokumentacije (u Opštini ili kod Notara) za sve učesnike u kreditnom procesu:	0,00	0,00
	Trošak police osiguranja (jednokratno, fiksno, u KM): *(opcionalno, ukoliko je polica osiguranja obezbjeđenje po kreditu)*	0,00	0,00
	Troškovi pribavljanja ZK izvatka (fiksno, u KM):	0,00	0,00
	Troškovi procjene vrijednosti nekretnine (fiksno, u KM):	0,00	0,00
	Troškovi pribavljanja poreznih uvjerenja (fiksno, u KM):	0,00	0,00
	Troškovi Notara - upis hipoteke (fiksno, u KM): (samo za kredite u RS)	0,00	0,00
	Trošak police osiguranja nekretnine za cijeli period otplate kredita (fiksno, u KM):	0,00	0,00
	Trošak naknada drugih proizvoda (u KM): *(ukoliko klijent otvara drugi proizvod/uslugu u banci radi ostvarenja povoljnijih uslova kreditiranja- npr Paket usluga, Kreditna kartica...)*	0,00	0,00
	Troškovi vezani za tekući račun (u KM):	0,00	0,00
	Ukupni drugi troškovi po kreditu:	**0,00**	**0,00**
UKUPNI TROŠKOVI PO KREDITU ZA CIJELO VRIJEME TRAJANJA KREDITA (u KM):		**570,49**	**423,49**

Efektivna kamatna stopa (EKS) sa uračunatim svim iznad navedenim troškovima po kreditu:	7,44%	5,51%
Ukupan iznos koji korisnik treba da plati (iznos kredita + ukupni troškovi)	**5.570,49**	**5.423,49**

Obaveza zaključenja ugovora o sporednim uslugama:	n/a
Instrumenti obezbjeđenja potraživanja: (U slučaju obezbjeđenja kredita depozitom, depozit se ugovara na rok jednak ili duži od roka kredita).	n/a

3. TROŠKOVI KREDITA

Vrsta kamatne stope i element na osnovu kojeg se utvrđuje promjenjivost nominalne kamate stope:	Fiksna kamatna stopa za cijelo vrijeme trajanja ugovora, kamatna stopa se ne mijenja.	
Metod obračuna kamate	Linearni metod obračuna, na godišnjem nivou i to na bazi kamatna stopa/12 mjeseci u godini	
Troškovi održavanja jednog ili više računa na kojima će se evidentirati transakcije/uplate i isplate:	Troškovi tekućeg računa - primjenjivo samo ukoliko je klijent otvorio tekući račun u svrhu prenosa plate na Banku radi ostvarivanja povoljnijih uslova za otplatu kredita. Naknada za vođenje i održavanje tekućeg računa se primjenjuje iz Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa stanovništvom na dan potpisivanja ugovora, koja je promjenjiva.Promjenjivost naknada vezana je za godišnju stopu inflacije/deflacije prema zvaničnim podacima koje objavljuje Agencija za statistiku BiH. Usklađivanje visine naknada vrši se samo ako je zbroj godišnjih stopa inflacije/deflacije za protekle godine u odnosu na baznu godinu jednak ili iznad +/-6%. Bazna godina je godina posljednjeg usklađivanja visina naknada. Po objavi podataka od strane Agencije za statistiku BiH vršit će se analiza kretanja parametara koji utječu na usklađivanje visine naknada, a eventualno usklađivanje provodit će se najranije 30, a najkasnije 90 dana po objavi podataka od strane Agencije za statistiku BiH, a o čemu će klijenti biti obaviješteni prije početka primjene.	
	Za korisnike sa teritorije FBiH, naknada za vođenje kreditnog računa, primjenjivo u skladu sa cjenovnikom Banke za navedenu uslugu je fiksna. Naknada za održavanje kreditnog računa iznosi 4.00 KM a obračunava i naplaćuje mjesečno u skladu sa Planom otplate koji je sastavni dio Ugovora o kreditu. Za korisnike sa teritorije RS naknada za vođenje kreditnog računa je bez naknade.	
Troškovi sredstva otplate kredita (u zavisnosti za koji se klijent odluči):	Saglasnost o pljenidbi dijela primanja/plate	U skladu sa tarifom ovlaštenog lica ili institucije gdje se vrši ovjera potpisa davaoca saglasnosti. Na ovu tarifu banka nema uticaj.
	Trajni nalog (TN)	Za korisnike Paketa usluga - TN na računu korisnika u svrhu otplate kredita, otvaranje TN-a BEZ NAKNADE
		Ukoliko klijent nije korisnik Paketa usluga - TN na računu korisnika se naplaćuje. Naknada za aktiviranje TN u momentu izdavanja ovog lista iznosi 5,00 KM jednokratno.
Ostali troškovi koji proizlaze iz ugovora:	Interkalarna kamata - Korisnik kredita je obavezan platiti trošak interkalarne kamate. Ista se obračunava u visini redovne kamate za period od isplate kredita do dana prijenosa kredita u otplatu, a naplaćuje se u trenutku isplate kredita iz sredstava kredita.	
Obaveza korištenja usluga notara:	Korištenje usluga notara je moguće ukoliko se kod notara radi ovjera potpisa na saglasnosti o pljenidbi i prenosu dijela primanja (ovjera se može vršiti i u Općini). U slučaju zasnivanja hipoteke, obavezan notarski obrađen ugovor o zasnivanju založnog prava, ili u slučaju finansiranja kupovine nekretnine obavezan notarski obrađen ugovor ili predugovor o kupoprodaji nekretnine.	
U slučaju kašnjenja u ispunjenju obaveza:		
Kamatna stopa primjenjiva u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza:	**U FBIH:** U slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza Banka, na dospjele a neizmirene obaveze, ima pravo obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu. Visina zakonske zatezne kamate obračunava se u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati.	
	U RS-u: U slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza Banka, na dospjele a neizmirene obaveze, ima pravo obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu. Visina zakonske zatezne kamate obračunava se u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati i ista se na dan izdavanja ovog informacionog lista obračunava po stopi od 0,03% dnevno. Visina zakonske zatezne kamate se može izmjeniti ukoliko se izmjeni zakon koji je uređuje. U slučaju izmjene visine zakonske zatezne kamate Banka je ovlaštena na potraživanja primjeniti izmjenjenu zakonsku zateznu kamatu na način kako to zakonom bude propisano.	
Druge naknade koje se plaćaju u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza:	Nije primjenjivo.	

4. OSTALI PRAVNI ASPEKTI:

Upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza:	O kašnjenju u izmirenju obaveza po ovom ugovoru Banka će obavijestiti Korisnika kredita te ostala lica koja lično osiguravaju ispunjenje obaveze (sudužnika i sl.) usmeno, putem telefona, i/ili pisanim putem, slanjem opomene, te će ih ujedno pozvati da dospjele obaveze izmire. Ukoliko, nakon obavijesti o kašnjenju i poziva za uplatu duga, dospjele obaveze ne budu izmirene Banka je ovlaštena poduzeti ostale radnje usmjerene na naplatu potraživanja uključujući aktiviranje instrumenata osiguranja kredita i pokretanje drugih postupaka prinudne naplate pred nadležnim sudom. Redoslijed izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja naveden je u ovom informacionom listu.
	Banka ima pravo na sve dospjele a neizmirene obaveze obračunati i naplatiti kamatnu stopu primjenjivu u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza, čija visina je navedena u ovom informacionom listu.
	U slučaju da se Korisnik kredita ugovorom obavezao za vrijeme trajanja ugovora o kreditu koristiti paket usluga i plaćati naknadu za isti (usljed čega se na ugovorni odnos primjenjuje niža kamatna stopa od inicijalno ugovorene), pa za vrijeme trajanja Ugovora o kreditu prestane ispunjavati obaveze po osnovu Paketa usluga, umjesto snižene kamatne stope na ugovorni odnos primjeniti će se inicijalno ugovorena (viša) kamatna stopa.
Informacija o redoslijedu i načinu izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja:	Banka je ovlaštena naplatu svih obaveza po osnovu dospjele glavnice i kamata vršiti redoslijedom i na slijedeći način: -putem saglasnosti o zapljeni stalnih novčanih primanja Korisnika kredita i Sudužnika (ukoliko postoji); -iz oročenog namjenskog depozita koji je instrument osiguranja kredita (ukoliko isti postoji); -iz novčanih sredstava koja se nalaze na računima Korisnika kredita i Sudužnika (ukoliko postoji); -sudskim putem od Korisnika, Sudužnika (ukoliko postoji) te založnog dužnika (ukoliko je instrument osiguranja naplate potraživanja založno pravo na nekretninama, pokretnim stvarima i/ili pravima) uključujući i naplatu sudskim putem temeljem mjenica koje služe kao instrument osiguranja naplate potraživanja; -isplatom osiguranog iznosa po polisi osiguranja ukoliko je ista vinkulirana u korist Kreditora kao instrument obezbjeđenja te ukoliko je nastupio osigurani slučaj (ukoliko postoji). Momenat isplate osiguranog iznosa Kreditoru iz vinkulirane police osiguranja zavisi isključivo od momenta nastupanja osiguranog slučaja. Iz navedenog razloga isplata osiguranog iznosa iz vinkulirane polise, po redoslijedu naplate, može uslijediti prije ili poslije bilo kojeg, gore navedenog, postupka naplate. Banka može pokrenuti po redoslijedu naredni postupak naplate potraživanja ukoliko je prethodni postupak bio bezuspješan i nije doveo do izmirenja dospjelog duga.Kod ugovora zaključenih u F BiH, Banka je ovlaštena pokrenuti naredni postupak i uz prethodno pokrenuti postupak (sve do naplate cjelokupnog potraživanja) .
Pravo korisnika na prijevremenu otplatu:	

Naknada koju plaća korisnik kredita Banci u slučaju prijevremene otplate kredita:	Moguća naplata naknade:	
	FBiH	**RS**
	Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita (naknada za prijevremenu otplatu kredita) pod uslovom da se prijevremena otplata izvrši u periodu tokom kojeg se primjenjuje fiksna nominalna kamatna stopa. Kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nekretnine Banka ima pravo na naknadu za prijevremeni povrat ako je ugovorena fiksna ili promjenjiva kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu godine dana veći od 20.000,00 KM. Iznos ugovorene naknade za prijevremenu otplatu kredita ne može biti viši od iznosa pretrpljene štete a u svakom slučaju (bez obzira na iznos pretrpljene štete) ne može biti veći od 1% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu jednak ili duži od jedne (1) godine, a ako je ovaj period kraći, naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje; Iznos naknade za prijevremenu otplatu ne smije (bez obzira na naprijed navedeno) biti viši od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana prijevremene otplate kredita do dana kad kredit u skladu sa ugovorom treba biti vraćen.	Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su u direktnoj vezi sa prijevremenom otplatom kredita kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate veći od 10.000,00 KM u periodu od godinu dana. Iznos naknade za prijevremenu otplatu kredita ne može biti viši od 1% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje, ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu jednak ili duži od jedne (1) godine, a ako je ovaj period kraći od jedne godine, naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje; Iznos naknade za prijevremenu otplatu u svakom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kad je kredit po ugovoru trebao biti vraćen; Ukoliko su ispunjeni naprijed navedeni uslovi pod kojima Kreditor ima pravo na naplatu naknade za prijevremenu otplatu, Kreditor će naplatiti ugovorenu naknadu za prijevremenu otplatu u iznosu od 50,00 KM.

Pravo na besplatan primjerak nacrta ugovora:	Korisnik ima pravo na besplatan primjerak nacrta ugovora , osim ukoliko Kreditor ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa korisnikom u konkretnom pravnom poslu.Korisnik ima pravo razmotriti nacrt ugovora izvan prostorija banke u istom roku u kojem Banku obavezuju podaci u pregovaračkoj fazi sadržani u standardnom informacionom listu (7 dana od datuma naznačenog na standardnom informacionom listu).
Pravo korisnika na odustajanje od ugovora uz uslove i način odustajanja te visina troškova u vezi odustajanja od ugovora:	**Korisnici sa područja FBIH**: Banka ne može korisniku staviti kreditna sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako korisnik izričito zahtjeva da mu se sredstva stave na raspolaganje u kraćem roku. Korisnik kredita ima pravo da odustane od ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora. Korisnik kredita koji je osiguran hipotekom ili čija namjena je finansiranje kupovine nekretnine može, u naprijed navedenom roku, odustati od ugovora isključivo pod uslovom da odobrena sredstva kredita nije počeo koristiti. Korisnik kredita je dužan da u slučaju odustanka dostavi Kreditoru pisano obavještenje na način kojim se potvrđuje prijem obavještenja od strane Banke .Datum prijema obavještenja od strane Kreditora, smatraće se datumom odustanka od ugovora od strane Korisnika kredita. Korisnik kredita, koji ima pravo da odustane od ugovora o kreditu i to pravo iskoristi na propisan način, dužan je odmah , a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o odustanku, Banci vratiti cjelokupnu glavnicu i kamatu obračunatu za period korištenja kredita prema redovnoj kamatnoj stopi koja je predviđena ugovorom. Ukoliko Korisnik kredita odustane od zaključenog Ugovora koji je obezbjedjen založnim pravom na nekretnini ili je namjenjen za kupovinu odnosno finansiranje kupovine nekretnine, dužan je Kreditoru u roku od 7 (sedam) dana od dana slanja obavještenja platiti naknadu stvarnih troškova nastalih zaključenjem Ugovora.
	Korisnici sa područja RS-a: Banka ne može korisniku staviti kreditna sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako korisnik izričito zahtjeva da mu se sredstva stave na raspolaganje u kraćem roku.Korisnik ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora isključivo ako kreditna sredstva nije počeo koristiti odnosno ukoliko mu u kraćem roku, na izričit zahtjev, sredstva nisu isplaćena. O odustanku od ugovora Korisnik je dužan obavijestiti kreditora u pisanoj formi u gore navedenom roku.U slučaju odustanka korisnika od ugovora kreditor od korisnika ima pravo naplatiti obračunatu naknadu za obradu zahtjeva za izdavanje kartice.
Depozit kao instrument obezbjeđenja	n/a
Korisnik ima pravo na obavijest o rezultatima uvida u baze podataka koji se odnose na procjenu njegove kreditne sposobnosti:	Korisnik ima pravo uvida u podatke Centralnog registra kredita koji su vezani isključivo za ličnost korisnika, ako je za pretragu Centralnog registra kredita dao pisanu saglasnost.

Informacija o osnovnim pravima i obavezama Sudužnika (ukoliko postoji) :	Sudužnik je pravno ili fizičko lice odgovorno za naplatu svih povjerioćevih (povjerilac u daljem tekstu: Banka), potraživanja jednako kao i glavni dužnik, te je u obavezama prema Banci nastalim iz zaključenog pravnog posla sa Bankom izjednačen sa glavnim dužnikom (solidarna odgovornost). Sudužnik odgovora za iznos cjelokupne obaveze kao i glavni dužnik i Banka je ovlaštena zahtjevati namirenje obaveza od sudužnika u svako doba, bez obaveze prethodnog pokušaja namirenja od glavnog dužnika. Ispunjenjem obaveze od strane sudužnika prestaje obaveza Banke i prema glavnom dužniku, te Banka nema ovlaštenje vršiti dalju naplatu od glavnog dužnika.Na sudužnike se ne primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti žiranata FBiH koje osiguravaju sudužniku zaštitu na način na koji je zaštita osigurana žirantima u smislu naprijed navedenog zakona.Ukoliko je sudužnik jedan od instrumenata osiguranja kredita povjerilac će, prema njemu upotrijebiti sve instrumente prinudne naplate isto kao i prema glavnom dužniku, uključujući i zabranu po pristanku. Banka ima obavezu izvršiti procjenu kreditne sposobnosti sudužnika na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobivenih od sudužnika uvidom kreditne registre, uz pisanu saglasnost sudužnika kao i iz javnih registara i baza podataka. Banka je dužna informisati i upoznati sudužnika sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti drugih učesnika kredita (npr. dužnika, drugih sudužnika, jemaca i sl.), samo ukoliko ostali učesnici daju pisanu saglasnost Banci za takvo postupanje, izuzev ukoliko takvo saopštavanje nije izričito zabranjeno posebnim prinudnim propisima ili takvo saopštavanje nije u suprotnosti sa ciljevima javnog poretka. Banka će upoznati sudužnika o tome da neko lice odbija dati saglasnost da se dobijeni podaci i dokumentacija saopšte sudužniku.Banka je dužna ponovo procjeniti kreditnu sposobnost glavnog dužnika i sudužnika prije bilo kakvog značajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita. Pod značajnijim povećanjem ukupnog iznosa kredita se podrazumjeva povećanje ukupnog iznosa kredita za više od 10%. U slučaju ispunjenja obaveza prema Banci sudužnik ima pravo od glavnog dužnika da zahtjeva vraćanje uplaćenih iznosa (regresno pravo), osim ukoliko nije drugačije ugovoreno ili iz prirode pravnog odnosa sudužnika i glavnog ne proizilazi drugačije. Banka će sudužniku na njegov zahtjev izdati potvrdu o svim izvršenim uplatama za račun glavnog dužnika. Ispunjenjem obaveze od strane sudužnika na istog prelazi potraživanje Banke iz osnovnog pravnog posla ali samo do visine iznosa koji je uplatio za račun glavnog dužnika. Sudužnik koji je ispunio obavezu ima pravo zahtijevati od svakog sadužnika da mu naknadi dio obaveze koji pada na njega. Pri tome nije od uticaja okolnost što je povjerilac nekog od sadužnika oslobodio duga ili mu je dug smanjio. Dio koji pada na dužnika od koga ne može da se dobije naknada dijeli se srazmjerno na sve dužnike.Ukoliko nije drugo ugovoreno ili inače ne proizilazi iz pravnih odnosa učesnika u poslu, na svakog sudužnika u njihovom međusobnom odnosu u pogledu regresa dolazi jednak dio. Međutim, ako je solidarna obaveza zaključena u isključivom interesu jednog sudužnika, on je dužan naknaditi cijeli iznos obaveze sudužniku koji je namirio potraživanje.
Pravo korisnika/sudužnika na prigovor	Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja, Općih ili posebnih uslova poslovanja Banke i zakonskih odredbi mogu Kreditoru uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno, a ukoliko se dostavlja pismenim putem potrebno je dostaviti putem ili dostavljanjem pošteom na adresu Banke ili elektronskim putem na elektronsku adresu reklamacije@sparkasse.ba. Ukoliko je reklamacija upućena usmeno, a podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom, Banka je dužna da ga uputiti da ima pravo na podnošenje prigovora pismenim putem i to poštom ili u elektronskoj formi. Banka će na prigovor odgovoriti u roku od 30 (trideset) za korisnike sa područja FBiH / 15 (petnaest) dana za korisnike sa područja RS, računajući od dana kada je zaprimila podneseni prigovor. Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku ili podnosilac prigovora ne bude zadovoljan odgovorom isti ima pravo o tome pismeno obavjestiti i uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo F BiH na adresu Zmaja od Bosne 47 b, 71000 Sarajevo za korisnike iz FBiH / Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo RS na adresu Vladike Platona 1/A, 78000 Banja Luka, u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila obavezna dostaviti odgovor ukoliko isti nije dostavljen. Ombudsman ima mogućnost da, pod uslovima predviđenim važećim propisima, pokrene postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.
Period i uslovi u kojem kreditora obavezuju podaci u pregovaračkoj fazi sadržani u standardnom informacionom listu:	7 dana od datuma naznačenog na standardnom informacinom listu.

Banka informiše Klijenta da u slučaju uspostavljanja poslovnog odnosa i nakon eventualnog zaključenja ugovora, može doći do promjene (pogoršanja) kategorije nivoa kreditnog rizika odnosno klasifikacije kreditnih obaveza Klijenta u slučajevima:
•kršenja ugovornih odredbi, prije svega kašnjenja u servisiranju kreditnih obaveza od strane Klijenta
•kada Banka na osnovu redovnog upravljanja i monitoringa kreditnog rizika, u skladu sa svojom internom metodologijom prepozna povećan kreditni rizik odnosno rizik vezan za buduću otplatu kredita
-na nivou portfolija odnosno homogene grupe kojoj Klijent pripada, a usljed pogoršanja kvaliete portfolija kredita u toj grupi.
-na nivou pojedinačnog ugovora/kredita i/ili klijenta na bazi individualne analize. Na primjer, kada Klijent ne prima mjesečna lična primanja preko računa otvorenog kod Banke ili ista nisu redovna, evidentiraju se oscilacije iznosa priliva, kratak vremenski period poslovanja Klijenta sa Bankom, korištenje malog broja proizvoda, korištenje/nekorištenje prekoračenja po računu, kao i drugih varijabli važnih za procjenu rizika koje Banka može obuhvatiti metodologijom.
Klasifikacija kredita se vrši na mjesečnoj osnovi u skladu sa internim aktima Banke ili ako su se ispunili uslovi za takvu promjenu (pogoršanje) prema propisima Agencije za bankarstvo FBiH.
Ukoliko dođe do raspoređivanja klijenta u lošiji nivo kreditnog rizika, Banka će promjene evidentirati u Centralnom registru kredita, te će klijenti imati mogućnost za oporavak za 3 ili 6 mjeseca u zavisnosti od kreditnog rizika (npr. nivou kreditnog rizika 2 se može oporaviti 3 mjeseca nakon što su mu istekli uslovi da bude u niovu kreditnog rizika 2, dok klijent koji se je raspoređen u nivou kreditnog rizika 3 se može oporaviti nakon 6 mjeseci što su mu prestali važiti uslovi da bude u nivou 3).
Korisnik ima pravo da na vlastiti zahtjev, bez plaćanja naknade, dobije detaljnu informaciju o rezultatima procjene na osnovu koje je Banka donijela odluku o promjeni nivoa kreditnog rizika.

Ime i prezime korisnika usluge	
Datum uručenja standardnog informacionog lista	

V1_Primjena od 14.09.2026. godine

U _____ **datum** _____

Standardni informacioni list izdao/la:

_____
(Potpis ovlaštene osobe i pečat)

Standardni informacioni list preuzeo/la:

_____
(Potpis Klijenta)