

Opšti uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd koji se primenjuju u kreditnom poslovanju sa klijentima fizičkim licima

Opšte odredbe

Opšti uslovi Raiffeisen banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) koji se primenjuju u kreditnom poslovanju s fizičkim licima (u daljem tekstu: Opšti uslovi), kao akt Poslovne politike Banke utvrđuju standardne uslove pod kojima Banka odobrava kredite i dozvoljeno prekoračenje računa klijentima fizičkim licima (u daljem tekstu: Klijent).

Ovi Opšti uslovi su objavljeni na internet stranici Banke, na adresi www.raiffeisenbank.rs, a dostupni su i u svim ekspoziturama Banke.

Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita / dozvoljenog prekoračenja računa dostupne su Klijentu u poslovnoj mreži Banke, putem posrednika Banke, i drugim distributivnim kanalima Banke (sajt Banke...).

KREDIT

1.1. Opšte odredbe

Podnosilac zahteva za kredit uz potpisani zahtev treba da dostavi:

- fotokopiju lične karte ili obrazac s podacima sa elektronske lične karte, odnosno fotokopiju pasoša, i podnese na uvid original ličnu kartu ili original pasoš;
- izveštaj iz baze podataka o ukupnim kreditnim obavezama, odnosno zaduženosti Klijenta i njegovoj urednosti u izvršavanju obaveza (Izveštaj Kreditnog biroa);
- dokaz o zaposlenju i zaradi Klijenta za poslednja tri meseca koje je izdao poslodavac, tri mesečna izvoda po platnom računu - dinarskom tekućem računu na koji klijent prima zaradu, a za penzionere, dokaz o penziji (poslednjih 6 penzionih čekova ili Uverenje o visini penzije Republičkog Zavoda za invalidsko i penzijsko osiguranje zaposlenih), s izjavom Klijenta da se mogu koristiti za proveru plaćenih poreza i doprinosa, a ako je Klijent poreski obveznik u smislu zakona kojim se uređuje porez na dohodak građana – sadrži i podatke o ostvarenom godišnjem prihodu koji je Klijent ostvario i propisanim porezima i doprinosima koji se plaćaju iz tog prihoda;
- u zavisnosti od vrste i namene kredita, odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje namena kredita (npr. pro/faktura, predugovor, odnosno ugovor o kupoprodaji nepokretnosti sačinjen u zakonom propisanoj formi, potvrda banke o visini duga-banke čije potraživanje se refinansira, potvrda o visini klijentovih internih obaveza prema njegovom poslodavcu-izdata od strane klijentovog poslodavca čije potraživanje se refinansira i dr.);
- u zavisnosti od vrste i namene kredita, odgovarajuću dokumentaciju koja se odnosi na instrumente obezbeđenja (menica potpisana od strane Korisnika kredita, dokumentaciju o statusu žiranta ukoliko žirant potpisuje menicu na ime obezbeđenja i dokaz o njegovoj kreditnoj sposobnosti, založna izjava sačinjena u formi javnobeležnikog zapisa, izvod iz lista nepokretnosti, građevinsku dozvolu sa potvrdom pravosnažnosti, fotokopiju lične karte/pasoša za založnog dužnika, fotokopiju lične karte / pasoša za supružnika založnog

dužnika, overenu izjavu supružnika založnog dužnika kojom se saglašava na zasnivanje zaloge u korist Banke, procenu vrednosti predmeta zaloge sačinjenu od strane ovlašćenog procenjivača, dokaz o osiguranju predmeta zaloge kod društva za osiguranje prihvatljivog za Banku uz vinkulaciju polise u korist Banke, brisovne dozvole izdate od banke čije potraživanje se refinansira ili pisma o namerama te banke za izdavanje brisovnih dozvola i dr.), i za koga se analizom dokumentacije utvrdi da ispunjava uslove za kredit.

Kada su u pitanju stambeni krediti i gotovinski krediti obezbeđeni hipotekom, Banka će potencijalnim klijentima u predugovornoj fazi, u pisanoj formi, dati informacije o dokumentaciji koju su klijenti dužni da podnesu uz pisani zahtev za korišćenje kredita.

Banka će razmatrati zahtev za kredit samo u slučaju kada je prikupljena celokupna potrebna dokumentacija.

Kada su u pitanju stambeni krediti i gotovinski krediti obezbeđeni hipotekom, Banka će, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 radna dana od prijema zahteva, obavestiti klijenta, u pisanoj formi ili elektronskim putem, da li je podneta kompletna dokumentacija uz zahtev za kredit.

Banka će pozvati Klijenta da dopuni dokumentaciju ukoliko se analizom dostavljene dokumentacije to pokaže kao neophodno. Po prijemu zahteva, a pre zaključenja ugovora o kreditu, Banka utvrđuje kreditnu sposobnost podnosioca zahteva za kredit i drugih učesnika (solidarnog dužnika i/ili žiran(a)ta). Banka će kreditnu sposobnost učesnika u kreditu procenjivati na osnovu podataka koje dobije od učesnika u kreditu i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti (Kreditni biro). O odobrenju kreditnog zahteva Banka donosi odluku i o istoj obaveštava podnosioca zahteva za kredit.

Kada su u pitanju stambeni krediti i gotovinski krediti obezbeđeni hipotekom, o urednom kreditnom zahtevu (koji podrazumeva da je Klijent podneo kompletnu i urednu dokumentaciju - podobnu za odluku Banke), Banka će odlučiti u roku od 30 dana od dana prijema kompletne i uredne dokumentacije.

Ako je zahtev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta (Kreditni biro), Banka će podnosioca zahteva za kredit bez naknade odmah pismeno obavestiti o podacima iz te baze.

Na strani korisnika stambenog kredita mogu se pojaviti najviše dva lica, koja solidarno odgovaraju za sve obaveze iz ugovora o kreditu.

Kod kredita indeksiranim u EUR sa promenljivom nominalnom kamatnom stopom Banka će klijenta uz uručivanje ponude, na odovarajućem obrascu obavestiti o rizicima zaduživanja s promenljivom nominalnom kamatnom stopom i rizicima zaduživanja uz ugovaranje valutne klauzule. Obaveštenje se daje u papirnoj formi i potpisuje od strane klijenta i Banke.

Kod dinarskih kredita sa sa promenljivom kamatnom stopom Banka će klijenta uz uručivanje ponude obavestiti o rizicima zaduživanja s promenljivom nominalnom kamatnom stopom. Obaveštenje se daje u papirnoj formi i potpisuje od strane klijenta i Banke.

Kod kredita indeksiranim u EUR Banka će klijenta uz uručenje ponude obavestiti o rizicima zaduživanja u stranoj valuti.

Obaveštenje se daje u papirnoj formi i potpisuje od strane klijenta i Banke.

Banka Klijentu daje ponudu za ugovor o kreditu na odgovarajućem obrascu ponude propisanom od strane Narodne banke Srbije. Ponuda se daje u papirnoj formi.

Klijent ima pravo da dobije besplatnu kopiju nacrtu ugovora o kreditu ukoliko prihvati ponudu i želi da sa Bankom zaključi ugovor o kreditu, a Banka je voljna da u momentu isticanja tog zahteva zaključi ugovor.

Pre zaključenja ugovora o kreditu Banka će ponudu i nacrt ugovora o kreditu dostaviti i licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (jemstvo, menica, i sl.), osim kod kredita kod kojih je Korisnik tog kredita istovremeno i vlasnik stvari koja je predmet založnog prava, odnosno hipoteke ili će postati vlasnik te stvari na osnovu kupoprodajnog ugovora za čiju realizaciju bi se odobrila sredstva kredita.

Banka će Klijentu za vreme važenja ugovora o kreditu, šestomesečno bez naknade, dostavljati obaveštenje o stanju duga po ugovoru. Obaveštenje Banka dostavlja Klijentu elektronskim putem na e-mail adresu koju je Klijent dostavio Banci ili poštom na adresu stanovanja (kontakt adresu) Klijenta, koju je Klijent naveo u zahtevu za kredit, odnosno na adresu o kojoj Klijent naknadno obavesti Banku.

Naknadno obaveštenje o promeni adrese stanovanja (kontakt adrese) klijent može uputiti Banci poštom, ili u pisanoj formi u ekspozituri Banke.

Naknadno obaveštenje o promeni date e-mail adrese Klijent može uputiti Banci e-mailom na adresu contact@raiffeisenbank.rs, poštom, ili u pisanoj formi u ekspozituri Banke.

O izabranom načinu komunikacije sa Bankom i/ili o promeni prethodno dogovorenog načina komunikacije klijent može obavestiti Banku usmeno preko Kontakt centra Banke, e-mailom na adresu contact@raiffeisenbank.rs, poštom, neposredno u ekspozituri Banke.

Ukoliko klijent želi i elektronsku komunikaciju sa Bankom, o tome može da obavesti Banku putem sms-a i to kao odgovor na sms koji Banka, sa broja 3737, pošalje Klijentu.

Banka će Klijentu, bez naknade, na njegov zahtev za dostavu informacija, podataka i instrukcija u vezi sa zaključenim ugovorom (npr. podatke o visini i strukturi duga, informacije vezane za obračun kamate, informacije vezane za plan otplate kredita, informacije vezane za sredstva obezbeđenja, i dr.), u roku od 15 dana od dana prijema zahteva, dostaviti zahtevane informacije elektronskim putem na datu e-mail adresu ili na šalteru Banke, ili poštom na kontakt adresu.

Informacije, podatke i instrukcije u vezi sa ugovorom o kreditu Klijent može da dobije i preko Kontakt centra Banke, preko aplikacije Banke za elektronsko ili mobilno bankarstvo.

1.1.1. Postupak i način zaključivanja ugovora na daljinu o kreditu

Pored zaključenja ugovora o kreditu u papirnoj formi koja podrazumeva fizičko prisustvo klijenta u predugovornoj fazi i pri potpisivanju ugovorne dokumentacije, Klijent kod Banke može zaključiti i ugovor o kreditu na daljinu.

Ugovaranje na daljinu podrazumeva da se ugovaranje, potpisivanje i predugovorna faza završava u celosti korišćenjem

sredstava komunikacije na daljinu, bez fizičkog prisustva Klijenta u Banci.

Na zaključenje ugovora na daljinu primenjuju se odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, odredbe propisa kojima se uređuju zaštita korisnika finansijskih usluga, zaštita potrošača, poslovanje pružalaca finansijskih usluga, obligacioni odnosi i zaštita podataka o ličnosti.

U smislu zakonskih propisa pojmovi upotrebljeni u ovim opštim uslovima poslovanja (ugovor na daljinu, sredstvo komunikacije na daljinu, trajni nosač podataka) imaju sledeće značenje:

1) Ugovor na daljinu – označava ugovor u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje tog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

2) Sredstvo komunikacije na daljinu – označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i /ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i klijenta (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks, telefon).

3) Trajni nosač podataka – označava svako sredstvo koje klijentu omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi njihovog čuvanja (npr. papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka, hard disk računara na kome se može sačuvati e-mail, elektronska pošta).

Klijent sa Bankom može zaključiti ugovor na daljinu kada su u pitanju sledeći krediti:

- **dinarski gotovinski nenamenski/namenski kredit do 600.000,00 dinara**
- **WEB dinarski potrošački kredit do 400.000,00 dinara.**

Uslov za odobrenje kredita na daljinu je i da Klijent kod Banke već ima ili da otvori dinarski tekući račun jer se otplata kredita vrši sa tekućeg računa korisnika kod Banke tako što korisnik kroz ugovor daje ovlašćenje Banci da iz sredstava na njegovom tekućem računu vrši naplatu dospelih obaveza iz ugovora o kreditu.

Ugovor na daljinu o dinarskom gotovinskom (nenamenskom/namenskom) kreditu do 600.000 dinara i Ugovor na daljinu o WEB potrošačkom kreditu do 400.000 dinara klijenti mogu zaključiti sa Bankom bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa ako su saglasnost za zaključenje ugovora dali korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje identiteta klijenta (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta u skladu sa zakonom.

U situaciji kada se zaključenje ugovora o kreditu vrši na daljinu, tada Banka informisanje klijenta u predugovornoj fazi, pre zaključenja ugovora na daljinu, obavlja u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Kod ugovaranja na daljinu, pored informacija koje Banka klijentu pruža u predugovornoj fazi putem dokumenta – Ponuda na propisanom obrascu (obrasce Narodne banke Srbije) i Obaveštenja o rizicima zaduživanja s promenljivom nominalnom kamatnom stopom na propisanom obrascu (obrasce Narodne banke Srbije) kod gotovinskog/namenskog kredita za refinansiranje obaveza u Raiffeisen banci i drugim bankama, Banka klijentu pruža i informacije utvrđene Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu (npr. o roku važenja ponude, o dodatnim troškovima koji mogu nastati u vezi sa zaključenjem ugovora na daljinu a koji padaju na teret klijenta, informacije o ugovoru na daljinu, uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu...).

Banka je dužna da predloženi tekst ugovora na daljinu i sve potrebne informacije iz Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, u primerenom roku dostavi klijentu, pre zaključenja ugovora, i to u papirnoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka koji je klijentu na raspolaganju. Izuzetno od navedenog, ako je ugovor na daljinu na zahtev klijenta zaključen korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu koje ne omogućava dostavljanje teksta ugovora i informacija kako je to navedeno – Banka je dužna da ovaj tekst i informacije dostavi klijentu odmah nakon zaključenja ugovora.

Banka je dužna da klijentu, u primerenom roku, pre zaključenja ugovora na daljinu dostavi propisane informacije koje su jasne, lako razumljive i primerene upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu, uz jasno isticanje njihove poslovne svrhe.

Informacije o ugovoru na daljinu koje se klijentu daju u predugovornoj fazi sadrže i uputstvo o postupku i načinu zaključivanja ugovora na daljinu i to:

Ugovor o kreditu se potpisuje elektronski u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, kao i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Elektronski potpisani dokument - ugovor o kreditu je zaključen ukoliko sadrži: 1) kvalifikovani elektronski potpis Raiffeisen banke a.d. Beograd; 2) napredni elektronski potpis korisnika kredita; 3) kvalifikovani vremenski žig.

Napredni elektronski potpis korisnika kredita je na nedvosmislen način povezan sa korisnikom kredita kroz odgovarajuću autentifikaciju korišćenjem video identifikacije, koja predstavlja prvi element na osnovu kojeg je potvrđen identitet korisnika kredita.

U procesu ugovaranja uz saglasnost klijenta, Banka klijentu izdaje nekvalifikovani elektronski sertifikat (kao elektronsku potvrdu kojom se potvrđuje veza između podataka za proveru elektronskog potpisa i identiteta potpisnika) koji je smešten na trajnom nosaču u zaštićenom okruženju Banke u elektronskoj formi. Korišćenje elektronskog sertifikata klijenta je moguće samo pomoću tajnog ključa (sastoji od niza brojeva / slova koji su jednoznačno povezani sa elektronskim sertifikatom klijenta) koji se klijentu dostavlja kroz SMS poruku na prethodno registrovani broj mobilnog telefona, što predstavlja drugi element za potvrđivanje identiteta klijenta.

Elektronski sertifikat klijenta je vremenski ograničen i ima jednokratnu primenu za potpisivanje ugovora o kreditu. Napredni elektronski potpis je izvršen potvrdom tajnog ključa sertifikata klijenta, čime se garantuje da je napredni elektronski potpis pod isključivom kontrolom klijenta kao i da su korišćena minimalno dva elementa za identifikaciju klijenta (dvofaktorska autentifikacija).

Upotrebom međunarodnog standarda za kreiranje elektronskog dokumenta u PDF formatu ugovora o kreditu, korišćenjem standarda za napredni elektronski potpis PaDES LTV (TS 102 778)1 i primenom kvalifikovanog vremenskog žiga garantuje se autentičnost ugovora o kreditu, tačno vreme elektronskog potpisa i nemogućnost naknadnih izmena.

Ugovorna dokumentacija (Ugovor o kreditu, Plan otplate kredita i Obavezni elementi ugovora) će klijentu nakon elektronskog potpisivanja biti prosleđeni na e-mail adresu. Ugovorna dokumentacija će biti dostupna za sve vreme važenja ugovora o kreditu.

Ugovor na daljinu o kreditu se zaključuje na srpskom jeziku. Komunikacija između klijenta i Banke tokom trajanja ugovornog odnosa se obavlja na srpskom jeziku.

U vezi sa zaključenjem ugovora na daljinu o kreditu klijent može imati trošak korišćenja interneta koji plaća pružaocu usluge korišćenja interneta.

Klijent ima pravo da u toku trajanja ugovornog odnosa od Banke zahteva da mu se bez odlaganja dostavi primerak zaključenog ugovora.

Izvršenje ugovora na daljinu o kreditu može početi pre isteka roka za odustanak od tog ugovora samo ako klijent to izričito zahteva.

Banka ne može zahtevati ispunjenje obaveze klijenta po osnovu ugovora na daljinu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

1.2. Vrste kredita

Banka, s obzirom na valutu kojom indeksira kredit, odobrava:

- dinarske kredite i
- kredite indeksirane u valuti EUR.

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, Banka će klijentu ukazati na rizike koje preuzima u tom slučaju (pri čemu se pod rizikom prvenstveno smatra devizni rizik po osnovu neusklađenosti valute u kojoj klijent ostvaruje primanja i valute u kojoj će mu biti iskazane obaveze).

Ukoliko je kredit indeksiran u valuti EUR, isti se pušta u tečaj u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu važećem na datum puštanja kredita u tečaj odnosno u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu važećem na datum zaključenja ugovora o kreditu ukoliko se kredit pušta u tečaj na taj dan. Otplata kredita se vrši u dinarskoj protivvrednosti uz primenu zvaničnog srednjeg kursa važećeg na dan plaćanja dospelih obaveza po kreditu. Kod kredita indeksiranih u valuti EUR, klijent sva dugovanja izmiruje u dinarskoj protivvrednosti EUR po zvaničnom srednjem kursu, važećem na dan uplate. Navedeni kurs se dnevno usklađuje. Pod zvaničnim srednjim kursom podrazumeva se srednji kurs Narodne banke Srbije.

Ukoliko je kredit odobren kao dinarski kredit, klijent ga otplaćuje u dinarima na dan dospeća.

Banka, s obzirom na namenu kredita, odobrava sledeće vrste kredita:

- nenamenske - gotovinski kredit, gotovinski kredit kod ugovaranja na daljinu, gotovinski kredit za penzionere, gotovinski kredit obezbeđen hipotekom;
- namenske za refinansiranje obaveza u Raiffeisen banci i drugim bankama, i to: kredit, kredit kod ugovaranja na daljinu, zatim

kredit za penzionere, gotovinski kredit obezbeđen hipotekom, Web potrošački kredit, Web potrošački kredit za penzionere, kredit za kupovinu novih i polovnih automobila, stambeni kredit za kupovinu stambenih objekata.

Predmet kredita za refinansiranje mogu da budu i Klijentove interne obaveze prema njegovom poslodavcu i to isključivo uz refinansiranje klijentovih obaveza kod druge banke po osnovu kredita/ dozvoljenog prekoračenja računa / kreditne kartice, izuzev kod namenskog kredita kod ugovaranja na daljinu.

Osnovni uslovi odobravanja pojedinačnih vrsta kredita (najmanji i najveći iznos kredita koji Banka odobrava, period na koji Banka odobrava kredit, valuta u kojoj Banka indeksira kredit, vrsta i visina nominalne kamatne stope, podatak o depozitu kao obezbeđenju kredita, podatak o učešću Klijenta u kupoprodajnoj ceni nepokretnih / pokretnih stvari za čiju kupovinu se odobrava kredit, vrsta i visina naknada, instrumenti obezbeđenja) sadržani su u Pregled uslova odobravanja i korišćenja kredita i dozvoljenog prekoračenja računa (u daljem tekstu: Pregled uslova).

1.3. Kamate

Banka, u zavisnosti od vrste kredita, na kredite primenjuje fiksnu ili promenljivu kamatnu stopu.

Bliže određenje kamatne stope za pojedinačnu vrstu kredita navedeno je u ugovoru o kreditu i Pregledu uslova – Standard tarifa, a za korisnike „Premium paket tekućeg računa“ / „Paket tekućeg računa privatnog bankarstva“ u Pregledu uslova – Gold tarifa.

Fiksna kamatna stopa, podrazumeva da Banka ne može menjati kamatnu stopu iz ugovora u periodu u kome je kamatna stopa ugovorena kao fiksna. Ukoliko Banka namerava da izmeni kamatnu stopu ili fiksni element promenljive kamatne stope dužna je da pribavi pismenu saglasnost Korisnika kredita pre primene te izmene. U slučaju da Korisnik kredita nije saglasan, Banka ne može jednostrano izmeniti kamatnu stopu.

Izuzetno, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope menjaju u korist Klijenta, te izmene se mogu primenjivati odmah i bez Klijentove prethodne saglasnosti. Banka će Klijenta bez odlaganja obavestiti u obaveštenju navesti od kada se primenjuje izmena.

Promenljiva kamatna stopa podrazumeva da Klijent, do kraja otplate, kredit otplaćuje po promenljivoj kamatnoj stopi i to u delu promene visine referentne stope prilikom njenog redovnog periodičnog usklađivanja.

Kamatna stopa je iskazana na godišnjem nivou i obračunava se proporcionalnom metodom.

Kamatu, Korisnik kredita plaća Banci kroz mesečne anuitete otplate kredita.

Banka, u zavisnosti od vrste kredita, za period od puštanja kredita u tečaj do prenosa kredita u otplatu, obračunava interkalarnu kamatu po ugovorenoj kamatnoj stopi.

Klijent interkalarnu kamatu, ukoliko je ugovorena, plaća:

- na dan puštanja kredita u tečaj ili
- poslednjeg dana u mesecu u kome je kredit pušten u tečaj ili
- 15-og u mesecu u kome je kredit pušten u tečaj ili
- 15-og u mesecu koji sledi mesecu u kome je kredit pušten u tečaj,

u zavisnosti od toga za koji datum dospeća anuiteta se Klijent opredelio prilikom zaključenja ugovora o kreditu, kao i od datuma puštanja kredita u tečaj.

Promenljiva kamatna stopa se izražava kroz dva elementa: referentnu kamatnu stopu (EURIBOR/BELIBOR[►]) i stopu marže koja je fiksna. Kod gotovinskih kredita kod kojih je nominalna kamatna stopa izražena kroz dva elementa (referentnu stopu i fiksnu maržu) Banka obračun kamate vrši prema vrednosti referentne kamatne stope važećoj na dan kada je kreditni zahtev odobren.

Kod kredita (npr. stambenih) kod kojih je nominalna kamatna stopa izražena kroz dva elementa (referentnu stopu i fiksnu maržu), ukoliko su datum zaključenja ugovora i datum puštanja kredita u tečaj različiti, Banka obračun kamate vrši prema vrednosti referentne kamatne stope važećoj na dan puštanja kredita u tečaj i utvrđenoj u planu otplate.

Usklađivanje kamatne stope sa visinom referentne kamatne stope Banka vrši u zavisnosti od perioda fiksiranja referentne kamatne stope.

Kod kredita kod kojih je referentna kamatna stopa tromesečni EURIBOR / tromesečni BELIBOR, usklađivanje kamatne stope sa visinom tromesečnog EURIBOR-a / BELIBOR-a vrši se svakog trećeg meseca. Prvo usklađivanje vrši se po isteku roka od tri meseca počev od dana puštanja kredita u tečaj, a nakon toga svakog trećeg meseca.

Ukoliko usklađivanje pada na dan (neradni dan) kada se ne objavljuje vrednost referentne kamatne stope, uzima se vrednost koja je objavljena prvog narednog radnog dana.

Banka Korisniku kredita nakon usklađivanja kamatne stope dostavlja novi plan otplate.

Nakon usklađivanja Banka će Klijenta obavestiti i dostaviti izmenjeni plan otplate koji će važiti do narednog usklađivanja, bez naknade.

Urednom dostavom obaveštenja o promeni kamatne stope, nakon usklađivanja sa visinom tromesečnog EURIBOR-a odnosno tromesečnog BELIBOR-a i izmenjenom planu otplate, smatra se slanje istih na e-mail adresu koju je Klijent dostavio Banci prilikom zasnivanja poslovnog odnosa ili naknadno, osim ukoliko Klijent ne koristi e-mail ili se izričito opredelio za drugi način obaveštavanja (poštom na adresu stanovanja - kontakt adresu). Naknadno obaveštenje o promeni adrese stanovanja (kontakt adrese) Klijent može uputiti Banci poštom, ili u pisanoj formi u ekspozituri Banke.

Naknadno obaveštenje o promeni date imejl adrese Klijent može uputiti Banci imejl na adresu contact@raiffeisenbank.rs, poštom, ili u pisanoj formi u ekspozituri Banke.

U slučaju da Klijent ne izmiri svoje obaveze o roku njihove dospelosti, na sve dospеле, a neizmirene iznose Banka obračunava zateznu kamatu u skladu sa zakonskim odredbama. U slučaju da je ugovorena kamatna stopa viša od stope zatezne kamate, ugovorena kamatna stopa teče i nakon što Klijent dospe u docnju.

► EURIBOR predstavlja kamatnu stopu po kojoj prvoklasne banke međusobno pozajmljuju depozite u valuti EUR, koju utvrđuje Evropska bankarska federacija za određene vremenske periode do jedne godine i objavljuje se na korisničkim finansijskim sistemima, dva radna dana ranije oko 11:00 h, po centralnoevropskom vremenu.

► BELIBOR je referentna kamatna stopa za dinarska sredstva ponuđena od strane banaka Panela na srpskom međubankarskom tržištu, a koja se objavljuje na korisničkim finansijskim sistemima svakog radnog dana oko 11:00 sati.

Važeće kamatne stope dostupne su Klijentima u poslovnoj mreži Banke i drugim distributivnim kanalima Banke (sajt Banke).

Ako Klijent, na ime obezbeđenja kredita, ima obavezu polaganja namenskog depozita i ukoliko je ugovorom o depozitu ugovorena kamata na taj depozit, tada Klijent ima pravo na primenu istog metoda obračuna kamate na taj depozit koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita.

1.4. Troškovi koji padaju na teret Klijenta

Troškovi koji mogu nastati za Klijenta u vezi sa korišćenjem kredita i koji padaju na teret Klijenta, zavise od vrste kredita: (npr. jednokratna provizija za uslugu Banke na ime obrade kreditnog zahteva, godišnja provizija za administriranje kredita i dr).

Vrste i visine provizija, naknada navedene su u Pregledu uslova i utvrđene ugovorom o kreditu.

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

Osnovica za obračun provizije za administriranje kredita je ostatak duga po kreditu. Obaveza Klijenta po osnovu provizije za administriranje kredita je jednom godišnje, svake godine, do kraja otplatnog perioda, a obaveza plaćanja prve godišnje provizije nastaje po isteku dvanaest meseci od prenosa kredita u otplatu i dospeva za plaćanje poslednjeg dana u mesecu ili 15-og u mesecu, u zavisnosti od modela kredita i datuma dospeća anuiteta za koji se Klijent opredelio prilikom zaključenja ugovora o kreditu, a nakon toga svake godine, prema planu otplate.

Za Klijenta, u zavisnosti od vrste kredita, mogu nastati i sledeći troškovi povodom korišćenja kredita:

- trošak uvida u bazu podataka o zaduženosti učesnika u kreditu (trošak Osnovnog izveštaja Kreditnog biroa);
- trošak kupovine meničnog blanketa;
- mesečna naknada za vođenje platnog računa – Dinarski tekući račun, ukoliko je tekući račun uslov za odobravanje kredita i ukoliko Klijent nije već ranije imao otvoren platni račun - Dinarski tekući račun kod Banke, ili mesečna naknada za vođenje platnog računa - paketa usluga, ukoliko Klijent tekući račun kod Banke koristi u okviru paketa;
- trošak na ime premije osiguranja Klijenta od posledica nesrećnog slučaja, odnosno nezaposlenosti, prema tarifi društva za osiguranje;
- trošak na ime premije životnog osiguranja u slučaju smrti ukoliko je uslov za odobrenje kredita, prema tarifi društva za osiguranje;
- troškovi povodom instrumenata obezbeđenja kredita: troškovi osiguranja predmeta založnog prava, troškovi procene vrednosti predmeta založnog prava, trošak kasko osiguranja, trošak overe založne izjave, troškovi upisa založnog prava, troškovi brisanja založnog prava i druge naknade u vezi sa predmetom založnog prava (troškovi u vezi sa predmetom založnog prava (npr. trošak upisa zabeležbe odricanja vlasnika nepokretnosti od prava na raspolaganje neispisanom hipotekom u smislu Zakona o hipoteci), trošak pribavljanja građevinske dozvole, trošaci pribavljanja izvoda iz nadležnog registra založnog prava, trošak overe izjave-saglasnosti supružnika na uspostavljanje hipoteke / zaloge na pokretnim stvarima, trošak overe izjave kojom zalagodavac pristaje da Banka upiše založno pravo u registar zaloge, trošak uverenja o plaćanju / oslobađanju poreza na imovinu i dr.);

- troškovi povodom eventualne zamene instrumenata obezbeđenja. Troškovi zamene instrumenata obezbeđenja, koji padaju na teret Korisnika kredita, zavise od toga koji se instrument obezbeđenja menja i koji je ponuđen kao novo obezbeđenje i koji je od strane Banke prihvaćen kao novi instrument obezbeđenja (troškovi aneksiranja, troškovi uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta (trošak Osnovnog izveštaja Kreditnog biroa), troškovi pribavljanja uverenja, potvrda, dozvola i rešenja nadležnih organa, troškovi brisanja postojećeg založnog prava, troškovi overe nove založne izjave, troškovi upisa novog založnog prava - hipoteke, troškovi procene vrednosti novog predmeta založnog prava (nepokretnosti), troškovi osiguranja novog predmeta založnog prava i dr.).

Klijent je dužan da Banci nadoknadi troškove pismenih opomena koje Banka šalje Klijentu i eventualno drugim licima koja garantuju urednu otplatu kredita, kao i sve druge troškove proistekle iz ostvarivanja prava Banke iz ovog ugovora, u slučaju neurednog izmirenja obaveza.

Banka kod kredita naplaćuje proviziju u slučaju eventualnog aneksiranja ugovora o kreditu po zahtevu Klijenta (izmena roka otplate, izmena instrumenata obezbeđenja, oslobađanje solidarnog dužnika, preuzimanje duga, izmena načina otplate i dr). Visina provizije je navedena u Pregledu uslova i ugovoru o kreditu.

Važeće naknade i provizije dostupne su klijentima u poslovnoj mreži Banke i u drugim distributivnim kanalima Banke (sajt Banke).

1.5. Instrumenti obezbeđenja kredita

Klijent je dužan da Banci obezbedi adekvatne instrumente obezbeđenja otplate kredita: blanko sopstvena menica sa klauzulom „bez protesta“ potpisana od strane dužnika, blanko sopstvena menica sa klauzulom „bez protesta“ potpisana od strane kreditno sposobnog žiranta / žiranata, jemstvo, založno pravo (hipoteka, ručna zaloga, zaloga na vozilu, zaloga na hartijama od vrednosti, zaloga na potraživanju i dr.), polise osiguranja (predmeta založnog prava, Korisnika kredita) uz dokaz da je polisa vinkulirana u korist Banke, namenski oročen depozit i dr.

Klijent je dužan da, u periodu trajanja ugovora, odnosno do konačnog izmirenja svih ugovornih obaveza, na zahtev Banke, dostavi i druge instrumente obezbeđenja, u slučaju da ugovoreni postanu neadekvatni, nedovoljni, ne mogu biti izvršeni ili se iz bilo kog razloga umanju njihova vrednost, ako bi u tom slučaju Banka došla u bitno nepovoljniji položaj.

Klijent - korisnik kredita (kod kredita koji su obezbeđeni hipotekom) je dužan da za vreme važenja ugovora o kreditu, po isteku roka od svake 3 godine od dana kada je izvršena prethodna procena hipotekovane nepokretnosti, dostavi Banci novu procenu hipotekovane nepokretnosti sačinjenu od strane licenciranog procenitelja. Troškove procene snosi Klijent - korisnik kredita.

U Pregledu uslova je dat prikaz instrumenata obezbeđenja za svaku pojedinačnu vrstu kredita.

Na zahtev Klijenta – korisnika kredita Banka može omogućiti zamenu instrumenata obezbeđenja tokom perioda otplate kredita pod uslovom da je novoponuđeni instrument obezbeđenja prihvatljiv sa aspekta rizika, odnosno pruža

dovoljno obezbeđenje za obaveze Klijenta prema Banci i da je odgovarajuće vrednosti u odnosu na stanje duga po kreditu.

Klijent – korisnik kredita, odnosno davalac sredstava obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza prema Banci po ugovoru o kreditu, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po tom ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Banka će Klijenta – korisnika kredita, odnosno davaoca sredstava obezbeđenja pisanim putem obavestiti o tome da je Klijent – korisnik kredita izmirio sve svoje obaveze prema njoj po određenom ugovoru o kreditu – u roku od 30 dana od dana izmirenja obaveza. Obaveštenje sadrži podatke o ugovoru o kreditu, iznos izmirenih obaveza.

1.6. Otplata i prevremena otpлата kredita

Anuiteti po kreditu dospevaju na naplatu poslednjeg dana u mesecu ili 15-og u mesecu, u zavisnosti od modela kredita i datuma dospeća za koji se Klijent opredelio prilikom zaključenja ugovora o kreditu.

Klijent može otplatiti kredit, delimično ili u celini, i pre rokova utvrđenih ugovorom o kreditu uz prethodno pismeno obaveštenje Banci. Klijent je dužan da obavesti Banku u pisanoj formi o nameri da izvrši prevremenu otplatu kredita, najkasnije 3 (tri) dana pre izvršene otplate.

Kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti i kod kredita kod kojih je ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa, Banka ima pravo da u ugovorima ugovori naknadu za prevremenu otplatu u svemu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Kod kredita sa ugovorenim promenljivom kamatnom stopom Klijent ima pravo da bez naknade u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu (prevremena otplata).

Otplatu kredita je moguće ugovoriti: putem trajnog naloga, lične uplate, administrativne zabrane na zaradi/penziji, davanjem ovlašćenja Banci (u ugovoru o kreditu) da svakog meseca, o roku dospeća, iz sredstava na klijentovom računu kod Banke vrši naplatu dospelih obaveza po kreditu.

Ukoliko je sa klijentom ugovoren kao način otplate kredita trajni nalog uz obavezno dostavljanje i administrativne zabrane ili lična uplata uz obavezno dostavljanje i administrativne zabrane, Banka će aktivirati administrativnu zabranu radi dalje otplate kredita ukoliko je to predviđeno Ugovorom / Anexom ugovora o kreditu odnosno, ukoliko iz nekog razloga nije u mogućnosti da postupa po trajnom nalogu ili klijent prestane da vrši lične uplate na ime dospelih mesečnih obaveza po kreditu.

Administrativnu zabranu putem koje se vrši otplata kredita klijent dostavlja ili prilikom podnošenja zahteva za kredit, ili u toku korišćenja kredita ukoliko je tako predviđeno ugovorom / aneksom zaključenim između Banke i klijenta.

1.6.1 Konverzija kredita indeksiranog u EUR/CHF u dinarski kredit

Korisnik kredita (rezident), koji u otplati ima kredit indeksiran u EUR/CHF obezbeđen hipotekom, može jedanput u periodu otplate tog kredita da podnese Banci zahtev za konverziju

kredita u dinarski kredit, u kom slučaju sa Bankom zaključuje aneks kojim se definišu uslovi dalje otplate kredita.

Na ime aneksiranja, u slučaju konverzije, Banka ne naplaćuje troškove.

U momentu kada podnese zahtev za konverziju korisnik kredita ne sme da ima dugovanja po tom kreditu.

Konverzija kredita indeksiranih u EUR/CHF obezbeđenih hipotekom u dinarski kredit se vrši po inicijalno ugovorenom kursu kredita koji se konvertuje u RSD važećem 01-og / 15-og u mesecu u zavisnosti od izabranog datuma dospeća obaveza.

Kamata koju će korisnik kredita plaćati Banci nakon izvršene konverzije otplaćuje se kroz mesečne anuiete. Iznos pojedinačnih anuiteta izražen je u dinarima. Visina kamatne stope po kojoj korisnik kredita (u slučaju konverzije) nastavlja da otplaćuje kredit, utvrđuje se aneksom i odgovara važećim uslovima u trenutku konverzije za dati model kredita.

Što se tiče postojećih instrumenata obezbeđenja – hipoteke, u slučaju konverzije moraće da se radi promena podataka o upisanoj hipoteci, ili upis nove hipoteke (što zavisi od nadležnog registra nepokretnosti) što podrazumeva dodatne troškove za korisnika kredita – trošak overe založne izjave, troškove upisa promene podataka o upisanoj hipoteci, ili troškove upisa nove hipoteke kod nadležnog registra nepokretnosti, trošak upisa zabeležbe odricanja vlasnika nepokretnosti od prava na raspolaganje neispisanom hipotekom u smislu Zakona o hipoteci, trošak izvoda iz lista nepokretnosti, trošak povlačenja izveštaja Kreditnog biroa, troškove meničnog blanketa, troškove procene predmeta hipoteke, trošak brisanja postojeće hipoteke i dr.

Prilikom razmatranja zahteva za konverziju kredita Banka procenjuje kreditnu sposobnost Korisnika kredita. Procenu kreditne sposobnosti Banka će vršiti pod uslovima koji budu važili u trenutku konverzije kredita.

1.7. Odustanak od ugovora

Kod ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom i kredita čiji je predmet finansiranje kupovine nepokretnosti Klijent može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit. Klijent je dužan da u pisanoj formi obavesti Banku o svojoj nameri da odustane od ugovora na način kojim se potvrđuje prijem obaveštenja. Datum prijema obaveštenja o odustanku smatra datumom odustanka od ugovora.

Klijent obaveštenje o odustanku može uputiti Banci na jedan od sledećih načina:

- preporučenom pošiljkom sa povratnicom na adresu Banke: Raiffeisen banka a.d. Beograd, Đorđa Stanojevića 16, (Sektor operativnih poslova za stanovništvo, Odeljenje kreditne administracije za stanovništvo);
- uručenjem pisanog obaveštenja na šalteru Banke.

U slučaju odustanka, Klijent je dužan da Banci nadoknadi troškove koje je Banka imala povodom zaključenja ugovora - advokatske troškove koje je Banka imala u postupku provere stanja na hipotekovanoj nepokretnosti, prema advokatskoj tarifi.

Kod ugovora o kreditu koji nisu obezbeđeni hipotekom Klijent može da odustane od ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka navedenog roka, Klijent je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku u pisanoj

formi na način kojim se potvrđuje prijem obaveštenja o odustanku, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ovog ugovora.

Ukoliko Klijent odustane od ugovora dužan je da odmah a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja o odustanku vrati Banci glavnica i kamatu za vreme korišćenja kredita.

U slučaju odustanka Klijenta više ne obavezuje ugovor o sporednim uslugama, kao ni Ugovor o osiguranju života seniora i prava iz Izjave Korisnika kredita o pristupanju u osiguranje sa vinkulacijom u korist banke, ukoliko Premiju osiguranja za Korisnika kredita plaća Banka;

Kod povezanih ugovora o kreditu (npr.WEB krediti, WEB krediti zaključeni na daljinu), ako Klijent svoje pravo na odustanak od ugovora o kupovini robe ostvaruje u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu. U ovom slučaju Banka je dužna da otplaćeni iznos kredita, sa kamatom koji je Klijent otplatio do momenta odustanka od ugovora o kupovini robe vrati Klijentu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je od strane prodavca robe primila obaveštenje o odustanku.

Uslovi i način odustajanja od korišćenja kredita (Ugovor na daljinu) i visina troškova koji nastaju u slučaju odustajanja

Klijent ima pravo da odustane od ugovora na daljinu o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, bez plaćanja posebne naknade (odustanice) ili naknade bilo kojih troškova koje je Banka imala povodom zaključenja ugovora.

Pre isteka roka, Klijent je dužan da izjavu o odustanku od ugovora dostavi Banci u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Izjava se smatra blagovremenom ako je otpremljena Banci pre isteka navedenog roka.

Ugovor prestaje da važi u trenutku kada je Banka primila izjavu o odustanku.

Klijent izjavu o odustanku može uputiti Banci na jedan od sledećih načina:

- na adresu: Raiffeisen banka a.d. Beograd, Đorđa Stanojevića 16 (Sektor operativnih poslova za stanovništvo, Odeljenje kreditne administracije za stanovništvo), preporučenom pošiljkom sa povratnicom;

- u pismenoj formi na šalteru Raiffeisen banke;

- na imejl adresu: contact@raiffeisenbank.rs, kada je u pitanju odustajanje od dinarskog (nenamenskog/namenskog) gotovinskog kredita, odnosno imejl adresu: webonline@raiffeisenbank.rs, kada je u pitanju odustajanje od WEB dinarskog potrošačkog kredita.

Ukoliko Klijent odustane od ugovora dužan je da, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana upućivanja (otpremanja) izjave vrati Banci glavnica kredita. U slučaju da Klijent ne vrati glavnica o roku, smatraće se da je u docnji i dužan je da Banci plati glavnica i zateznu kamatu na iznos dospele glavnice, u skladu sa zakonskim odredbama.

Ukoliko Klijent ne iskoristi pravo na odustanak od ugovora, ugovor ostaje na snazi.

Ako odustane od ugovora, Klijent nije odgovoran za eventualnu štetu koju je Banka zbog toga pretrpela, osim ako je od ugovora odustao s namerom da štetu prouzrokuje.

Ne postoji pravo na odustanak od ugovora o ukoliko je izvršenje ugovora, na izričit zahtev Klijenta, počelo pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak.

1.8. Otkaz kredita i uslovi za aktiviranje sredstava obezbeđenja

Banka ima pravo da otkáže ugovor o kreditu pre isteka ugovorenog roka i aktivira bilo koji instrument obezbeđenja predviđen ugovorom o kreditu:

- ukoliko Klijent – korisnik kredita ne izmiruje novčane obaveze iz ugovora o kreditu;

- ako je namenski kredit korišćen u suprotnosti sa njegovom namenom;

- ako se ustanovi da je bilo koji dokument, činjenica ili okolnost na osnovu kojih je Banka donela odluku da odobri kredit, lažan, falsifikovan, ili je Banka u pogledu njihove istinitosti bila dovedena u zabludu;

- kod kredita obezbeđenih hipotekom, ako na hipotekovanoj nepokretnosti korisnika kredita odnosno založnog dužnika bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja u skladu sa zakonom koji reguliše postupak izvršenja, ili u skladu sa Zakonom o hipoteci;

- ako iz bilo kog razloga bilo koji od instrumenata obezbeđenja predviđenih ugovorom izgubi pravnu valjanost ili promeni vrednost tako da više ne pruža dovoljno obezbeđenje za obaveze Klijenta, a Klijent na poziv Banke, u primerenom roku koji odredi Banka to sredstvo obezbeđenja ne zameni drugim, koje u dovoljnoj meri obezbeđuje potraživanja Banke;

- i iz drugih razloga utvrđenih ugovorom o kreditu.

Izjavu o otkazu ugovora Banka upućuje Korisniku kredita na način utvrđen ugovorom o kreditu.

Na dan otkaza ugovora dospevaju na naplatu sve neizmirene obaveze Klijenta – korisnika kredita, u kom slučaju, Banka vrši naplatu svih svojih potraživanja i Korisnik kredita je u obavezi da sva dugovanja izmiri u roku utvrđenim ugovorom o kreditu.

Radi naplate svojih potraživanja Banka može aktivirati bilo koji, odnosno sve ugovorom predviđene instrumente obezbeđenja.

U slučaju kašnjenja u izmirivanju obaveza Banka će Klijenta – korisnika kredita obaveštavati putem telefona i dostavljanjem pisama upozorenja i opomene.

Banka odnosno treće lice u ime i za račun Banke, bez posebne saglasnosti Klijenta – korisnika kredita ili članova njegovog domaćinstva, može da poseti Klijenta na kućnu adresu, ukoliko Klijent – korisnik kredita ne ispunjava svoje ugovorne obaveze, a Banka nije u mogućnosti da stupi u kontakt sa Klijentom – korisnikom kredita na osnovu raspoloživih podataka (kontakt telefona, imejl adrese, pisanih obaveštenja na kućnu adresu i dr.), a sve u cilju nastojanja da se nađe prihvatljivo rešenje za izmirenje obaveza od strane Klijenta – korisnika kredita.

Banka može, radi naplate potraživanja iz ugovora o kreditu, da angažuje treća lica koja će u ime i za račun Banke u skladu sa potpisanim ugovorom preduzimati poslove na naplati potraživanja iz ugovora o kreditu. Banka će blagovremeno u pisanoj formi obavestiti Klijenta – korisnika kredita da naplatu potraživanja iz ugovora o kreditu vrši treće lice u ime i za račun Banke.

Radi naplate potraživanja iz ugovora zaključenog sa klijentom, Banka će klijenta obaveštavati: ili telefonom, ili elektronskom poštom, kao i poštom - dostavljanjem pisama upozorenja i opomene. Banka, radi naplate potraživanja od klijenta može da koristi jedno od navedenih sredstava komunikacije ili njihovu

kombinaciju.

Pravo klijenta da jednostrano raskine ugovor na daljinu o kreditu

Ako Banka nije postupila u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, klijent u svako doba može jednostrano raskinuti ugovor na daljinu o kreditu, bez plaćanja bilo kakvih troškova, naknada ili kazne. U ovom slučaju Banka nema pravo na naknadu štete zbog raskida ugovora. Klijent obaveštenje o raskidu ugovora mora uputiti Banci na adresu sedišta Banke, preporučenom pošiljkom sa povratnicom. U ovom slučaju, nedospeli iznos kredita smatra se dospelim sa danom kada je Banka primila obaveštenje o raskidu i klijent je dužan da Banci odmah, a najkasnije u roku od 7 dana od dana kada je Banka primila obaveštenje o raskidu, vrati celokupan iznos duga iz ugovora. Kao dokaz o visini duga služiće poslovne knjige Banke.

1.9. Ustupanje potraživanja

Banka ima pravo da, bez posebne saglasnosti Klijenta –korisnika kredita, sva potraživanja i prava iz ugovora o kreditu prenese na drugu banku u svemu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. O izvršenom prenosu Banka će obavestiti Klijenta – korisnika kredita u roku od 15 dana po izvršenom prenosu. Banka potraživanje iz jednog ugovora može ustupiti samo jednoj banci.

2. DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA

2.1. Opšte odredbe

Podnosilac zahteva za dozvoljeno prekoračenje računa uz potpisani zahtev treba da dostavi:

- fotokopiju lične karte ili obrazac s podacima sa elektronske lične karte, odnosno fotokopiju pasoša;
 - izveštaj iz baze podataka o ukupnim kreditnim obavezama odnosno zaduženosti Klijenta i njegovoj urednosti u izvršavanju obaveza (Izveštaj Kreditnog biroa);
 - dokaz o zaposlenju i zaradi Klijenta za poslednja tri meseca koje je izdao poslodavac, a za penzionere, dokaz o penziji (poslednjih 6 penzionih čekova ili Uverenje o visini penzije Republičkog Zavoda za invalidsko i penzijsko osiguranje zaposlenih), s izjavom Klijenta da se mogu koristiti za proveru plaćenih poreza i doprinosa, a ako je Klijent poreski obveznik u smislu zakona kojim se uređuje porez na dohodak građana – sadrži i podatke o ostvarenom godišnjem prihodu koji je Klijent ostvario i propisanim porezima i doprinosima koji se plaćaju iz tog prihoda;
 - odgovarajuću dokumentaciju koja se odnosi na instrumente obezbeđenja (dokaz da je sa društvom za osiguranje zaključio ugovor o osiguranju Klijenta od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti i polisu vinkulirao u korist Banke) i za koga se analizom dokumentacije utvrdi da ispunjava uslove za dozvoljeno prekoračenje računa.
- Banka će pozvati Klijenta da dopuni dokumentaciju ukoliko se analizom dostavljene dokumentacije to pokaže kao neophodno. Banka Klijentu daje ponudu za dozvoljeno prekoračenje računa na odgovarajućem obrascu ponude propisanom od strane Narodne banke Srbije. Ponuda se daje u papirnoj formi.

Banka može Klijentu koji ispunjava uslove odobriti dozvoljeno prekoračenje računa, u kom slučaju Banka i Klijent zaključuju

Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa kojim se utvrđuju rok, kamata i drugi uslovi pod kojima će se dozvoljeno prekoračenje računa koristiti.

Uz ugovor, Banka Klijentu uručuje Pregled obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa.

Banka dozvoljeno prekoračenje računa odobrava na rok do 12 (dvanaest) meseci. Visina dozvoljenog prekoračenja računa zavisi od proseka tromesečnih priliva po osnovu redovnih primanja po tekućem računu i kreditne sposobnosti Klijenta. Banka, u toku trajanja dozvoljenog prekoračenja računa, tromesečno prati redovnost priliva po navedenim osnovama i urednost računa. Minimalni iznos dozvoljenog prekoračenja računa je RSD 100,00, a maksimalni iznos RSD 550.000,00.

2.2. Kamata

Na iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa, Banka obračunava i naplaćuje kamatu po kamatnoj stopi navedenoj u Pregledu uslova. Kamatna stopa se ugovara kao fiksna. Visina kamatne stope izražena je na godišnjem nivou, obračun se vrši primenom proporcionalne metode. Banka vrši naplatu kamate mesečno.

Važeća kamatna stopa dostupna je Klijentu u poslovnoj mreži i drugim distributivnim kanalima Banke. Visina kamate zavisi od toga da li se dozvoljeno prekoračenje računa koristi u okviru paketa ili van paketa usluga, u svemu sa Pregledom uslova.

O korišćenju paketa usluga Banka i Klijent - korisnik dozvoljenog prekoračenja računa zaključuju pismeni Sporazum o korišćenju paketa usluga.

Ukoliko Klijent ili Banka otkazu korišćenje paketa usluga (pri čemu ugovor o platnom računu - Dinarski tekući račun i dozvoljeno prekoračenje računa ostaju na snazi), u tom slučaju Banka će Klijentu na dozvoljeno prekoračenje računa početi da obračunava i naplaćuje kamatu po stopi utvrđenoj Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju računa koji je na snazi u vreme otkaza korišćenja paketa, od momenta kada je Banka primila pismeno obaveštenje o otkazu paketa, odnosno Klijent primio obaveštenje o otkazu paketa.

Ukoliko Klijent ili Banka otkazu korišćenje paketa usluga i ugovor o platnom računu i gasi se platni račun - Dinarski tekući račun, klijent je dužan da odmah izmiri iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa sa pripadajućom kamatom i ne može više da koristi neiskorišćeni iznos dozvoljenog prekoračenja računa.

Ukoliko Klijent ili Banka otkazu ugovor o platnom računu - Dinarski tekući račun i gasi se platni račun - Dinarski tekući račun, Klijent je dužan da odmah izmiri iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa sa pripadajućom kamatom.

U slučaju da Klijent ne izmiri svoje obaveze po osnovu Ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa o roku njihove dospelosti, na sve dospеле a neizmirene iznose, Banka obračunava zateznu kamatu u skladu sa zakonskim odredbama. U slučaju da je ugovorena kamatna stopa viša od stope zakonske zatezne kamate, ugovorena kamata teče i nakon što Klijent dospe u docnju.

2.3. Troškovi koji padaju na teret Klijenta

Za Klijenta mogu nastati sledeći troškovi povodom korišćenja dozvoljenog prekoračenja računa:

- trošak uvida u bazu podataka o zaduženosti Klijenta (troškovi Kreditnog biroa);
- mesečna naknada za vođenje platnog računa - Dinarski tekući račun, odnosno mesečna naknada za vođenje platnog računa – paketa usluga, ukoliko Klijent tekući račun kod Banke koristi u okviru paketa;
- trošak na ime premije osiguranja Klijenta od posledica nesrećnog slučaja, prema tarifi društva za osiguranje;
- trošak na ime premije osiguranja Klijenta od posledica nezaposlenosti, prema tarifi društva za osiguranje.

2.4. Promena visine odobrenog dozvoljenog prekoračenja računa / ukidanje dozvoljenog prekoračenja računa

Banka može, u periodu važenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, da Korisniku poveća iznos odobrenog dozvoljenog prekoračenja računa u slučaju da se korisniku promeni kreditna sposobnost (poboljša kreditna sposobnost) i Korisnik dozvoljenog prekoračenja računa uredno izvršava obaveze iz ugovora.

O povećanju iznosa dozvoljenog prekoračenja računa Banka će obavestiti korisnika pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom.

Ukoliko korisnik prihvati povećanje, dužan je da o tome pisanim putem obavesti Banku u roku od 15 (petnaest) dana računajući od dana kada mu je Banka poslala obaveštenje o promeni. Novoutvrđeni iznos dozvoljenog prekoračenja računa (povećanje) Banka će staviti na raspolaganje korisniku po dobijanju njegove pisane saglasnosti na izmenu. Ukoliko Banka ne dobije pisanu saglasnost korisnika na izmenu iznosa dozvoljenog prekoračenja računa (povećanje) korisnik nastavlja da koristi dozvoljeno prekoračenje računa u visini utvrđenoj pre izmene, u svemu u skladu sa ugovorom.

Banka ima pravo da u periodu važenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, bez zaključenja aneksa, korisniku smanji iznos odobrenog dozvoljenog prekoračenja računa u slučaju da se korisniku pogorša kreditna sposobnost.

O smanjenju dozvoljenog prekoračenja računa Banka će obavestiti korisnika najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana izvršenog smanjenja, pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom.

Ukoliko korisnik ne prihvati smanjenje, dužan je da o tome pisanim putem obavesti Banku u roku od 7 (sedam) dana računajući od dana kada je Banka poslala obaveštenje.

U slučaju da korisnik ne prihvati smanjenje dozvoljenog prekoračenja računa, Banka ima pravo da korisniku ukine dozvoljeno prekoračenje računa u kom slučaju se ugovor smatra raskinutim sa datumom ukidanja dozvoljenog prekoračenja. Korisnik ne može da povlači iznos neiskorišćenog dozvoljenog prekoračenja, a iskorišćeni iznos dozvoljenog prekoračenja računa se smatra dospelim u celosti i korisnik je u obavezi da odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je Banka poslala obaveštenje o ukidanju dozvoljenog prekoračenja računa i raskidu ugovora, izmiri celokupan dug po ugovoru (iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa sa pripadajućom kamatom i troškovima pismenih opomena koje Banka šalje Korisniku u slučaju neurednog izmirenja obaveza).

Banka ima pravo da, u periodu važenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, a pre isteka roka na koji je dozvoljeno prekoračenje računa odobreno, korisniku uskrati pravo na povlačenje neiskorišćenih sredstava odobrenog dozvoljenog prekoračenja iz opravdanih razloga (iz istih razloga iz kojih ima pravo da smanji iznos dozvoljenog prekoračenja računa, ako na ličnim primanjima korisnika bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja, korisnik ne izvršava ili kasni sa izvršenjem bilo koje novčane obaveze po bilo kom poslovnom odnosu sa Bankom i drugi opravdani razlozi). Uskraćivanjem prava na povlačenje neiskorišćenih sredstava ugovor se smatra raskinutim. O uskraćivanju prava na povlačenje neiskorišćenih sredstava i raskidu ugovora i razlozima za iste Banka će obavestiti korisnika najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana uskraćivanja i raskida pisanim putem, slanjem obaveštenja preporučenom poštom. Sa danom raskida ugovora iskorišćeni iznos dozvoljenog prekoračenja računa dospeva na naplatu i korisnik je u obavezi da odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je Banka poslala obaveštenje, izmiri celokupan dug po ugovoru (iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa sa pripadajućom kamatom i troškovima pismenih opomena koje Banka šalje korisniku u slučaju neurednog izmirenja obaveza).

Urednom dostavom obaveštenja (o povećanju / smanjenju / dozvoljenog prekoračenja računa/ uskraćivanju prava na povlačenje neiskorišćenih sredstava odobrenog dozvoljenog prekoračenja računa odnosno ukidanju dozvoljenog prekoračenja računa) smatra se slanje obaveštenja preporučenom poštom korisniku na adresu koja je navedena u ugovoru tj. na adresu o kojoj je korisnik naknadno pisanim putem obavestio Banku.

Korisnik u svakom trenutku može prevremeno otplatiti iznos iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa bez naknade.

2.5. Obnavljanje dozvoljenog prekoračenja računa

Banka može, po isteku roka na koji je dozvoljeno prekoračenje računa odobreno, korisniku odobriti novo dozvoljeno prekoračenje računa pod uslovima:

- da je izmirio iznos prethodno odobrenog odnosno iskorišćenog dozvoljenog prekoračenja računa zajedno sa dospelom kamatom;
- da je korisnik podneo zahtev za dozvoljeno prekoračenje računa na formularu Banke;
- da korisnik i dalje ispunjava uslove za korišćenje dozvoljenog prekoračenja računa koji važe na dan podnošenja zahteva za dozvoljeno prekoračenje.

2.6. Instrumenti obezbeđenja potraživanja Banke po osnovu ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa

Korisnik dozvoljenog prekoračenja računa je dužan da Banci obezbedi instrumente obezbeđenja: Ugovor o osiguranju Korisnika od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti sa osiguravačem prihvatljivim za Banku uz dokaz da je sva prava osiguranika iz tog ugovora, preneo na Banku.

Kada nastupi osigurani slučaj u skladu sa Ugovorom o osiguranju Banka će kao korisnik vinkulacije izvršiti naplatu iz naknade koju isplaćuje osiguravač.

Na zahtev Korisnika dozvoljenog prekoračenja računa Banka može omogućiti zamenu instrumenata obezbeđenja tokom perioda važenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju pod uslovom da je novoponuđeni instrument obezbeđenja prihvatljiv sa aspekta rizika, odnosno pruža dovoljno obezbeđenje za

obaveze Korisnika prema Banci i da je odgovarajuće vrednosti u odnosu na stanje duga po ugovoru.

Troškovi zamene instrumenata obezbeđenja koji padaju na teret Korisnika zavise od toga koji instrument obezbeđenja je ponuđen kao novo obezbeđenje i koji je od strane Banke prihvaćen kao novi instrument obezbeđenja.

2.7. Otkaz Ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa

Banka ima pravo da jednostrano raskine ugovor o dozvoljenom prekoračenju pre isteka ugovorenog roka i ukine dozvoljeno prekoračenje računa:

- ukoliko se korisnik ne pridržava odredbi ugovora;
- ukoliko korisnik prekorači iznos dozvoljenog prekoračenja;
- ako se ustanovi da je bilo koji dokument, činjenica ili okolnost na osnovu kojih je Banka donela odluku da odobri dozvoljeno prekoračenje računa lažan, falsifikovan, ili je Banka u pogledu njihove istinitosti bila dovedena u zabludu.

Pored gore navedenih razloga Banka ima pravo da, u toku važenja ugovora, korisniku ukine pravo na dozvoljeno prekoračenje računa, odnosno uskrati pravo na povlačenje sredstava odobrenog dozvoljenog prekoračenja računa i jednostrano raskine ugovor u slučaju da korisnik nema adekvatnu kreditnu sposobnost (pogorša mu se kreditna sposobnost), ako na ličnim primanjima korisnika bude pokrenut postupak prinudnog izvršenja u skladu sa važećim propisima, korisnik ne obezbedi redovan mesečni priliv na tekući račun po osnovu zarade / penzije ili se stavi zabrana isplate sa tekućeg računa (u skladu sa Zakonom o izvršenju i obezbeđenju, ili u cilju sprečavanja zloupotrebe ako korisniku bude ukradena visa debitna kartica, ukradena čekovna kartica i lična karta).

Obaveštenje o raskidu ugovora i ukidanju dozvoljenog prekoračenja računa Banka upućuje korisniku na način utvrđen ugovorom o dozvoljenom prekoračenju računa.

U slučaju raskida ugovora Korisnik dozvoljenog prekoračenja računa je u obavezi da izmiri sve obaveze proistekle iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa sa kamatom po stopi utvrđenoj u ugovoru u roku utvrđenom ugovorom.

Radi naplate potraživanja iz ugovora zaključenog sa klijentom, Banka će klijenta obaveštavati: ili telefonom, ili elektronskom poštom, kao i poštom - dostavljanjem pisama upozorenja i opomene. Banka, radi naplate potraživanja od klijenta može da koristi jedno od navedenih sredstava komunikacije ili njihovu kombinaciju.

Korisnik, koji je duže od mesec dana u nedozvoljenom prekoračenju računa u iznosu većem od 1.000 RSD, Banka će pismenim putem obavestiti o iznosu prekoračenja, kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja i svim drugim eventualnim naknadama, troškovima i ugovornim kaznama.

Banka, odnosno treće lice u ime i za račun Banke, bez posebne saglasnosti korisnika ili članova njegovog domaćinstva, može da poseti korisnika na kućnu adresu, ukoliko korisnik ne ispunjava svoje ugovorne obaveze, a Banka nije u mogućnosti da stupi u kontakt sa korisnikom na osnovu raspoloživih podataka (kontakt telefona, imejl adrese, pisanih obaveštenja na kućnu adresu i dr.), a sve u cilju nastojanja da se nađe prihvatljivo rešenje za izmirenje obaveza od strane korisnika.

Banka može, radi naplate potraživanja iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, da angažuje treća lica koja će u ime i za račun Banke u skladu sa potpisanim ugovorom preduzimati poslove na naplati potraživanja iz ugovora. Banka će

blagovremeno u pisanoj formi obavestiti korisnika da naplatu potraživanja iz ugovora vrši treće lice u ime i za račun Banke.

Korisnik je dužan da Banci nadoknadi troškove pismenih opomena koje Banka šalje korisniku, kao i sve druge troškove proistekle iz ostvarivanja prava Banke iz ugovora, u slučaju neurednog izmirenja obaveza.

2.8. Ustupanje potraživanja

Banka ima pravo da, bez posebne saglasnosti korisnika, sva potraživanja i prava iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa prenese na drugu banku u svemu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

O izvršenom prenosu Banka će obavestiti korisnika u roku od 15 dana po izvršenom prenosu.

Banka potraživanje iz jednog ugovora može ustupiti samo jednoj banci.

2.9. Odustanak od ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa

Korisnik ima pravo da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od ugovora, a pre isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, Korisnik je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku u pisanoj formi na način kojim se potvrđuje prijem obaveštenja o odustanku, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ovog ugovora.

Korisnik obaveštenje o odustanku može uputiti Banci na jedan od sledećih načina:

- na adresu sedišta Banke (Raiffeisen banka a.d. Beograd, Đorđa Stanojevića 16, Sektor prodaje stanovništvu, Odeljenje za prodaju proizvoda stanovništvu), preporučenom pošiljkom sa povratnicom;

- uručenjem pisanog obaveštenja na šalteru Banke.

Ukoliko Korisnik odustane od ugovora dužan je da odmah a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja vrati Banci glavnicu i kamatu za vreme korišćenja dozvoljenog prekoračenja.

U slučaju odustanka od ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa Korisnika ne obavezuje Ugovor o osiguranju Korisnika od posledica nesrećenog slučaja i nezaposlenosti koji je dostavio Banci na ime obezbeđenja.

2.10. Obaveze Banke

Banka korisniku, za vreme važenja ugovora, jedanput mesečno, u pisanoj formi, bez naknade, dostavlja obaveštenje - izvod o svim promenama na Računu. Izvod Banka može da dostavi ili na šalteru Banke, ili imejlom ili poštom u zavisnosti za koji način se korisnik opredelio u Zahtevu, u ugovoru odnosno naknadno. Na zahtev korisnika Banka će to obaveštenje dostaviti korisniku bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obaveštenja u skladu sa tarifnom politikom Banke.

Banka će Korisniku bez naknade, na njegov zahtev za dostavu informacija, podataka i instrukcija u vezi sa zaključenim ugovorom (npr. podatke o visini i strukturi duga, informacije vezane za obračun kamate i dr.), nezavisno od njegovog zahteva za dostavu izvoda, u roku od 15 dana od dana prijema zahteva, dostavi zahtevane informacije elektronskim putem na datu i-mejl adresu ili na šalteru Banke, ili poštom na kontakt adresu.

Korisnik u svakom trenutku može da promeni način dostavljanja obaveštenja i o tome obavesti Banku.

3. OSTALO

Banka će Korisnika kredita / dozvoljenog prekoračenja računa blagovremeno obavesti o promeni podataka koji u smislu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga nisu obavezni elementi ugovora o kreditu / dozvoljenom prekoračenju računa. Obaveštenje Banka može uputiti Klijentu na jedan od sledećih načina:

- putem izvoda;
- u poslovnoj mreži Banke kroz Opšte uslove;
- putem telefonskog kontakta centra Banke;
- putem ROL-a (RaiffeisenOnLine).

Ukoliko obaveštenja, izveštaji, dokumentacija koje Banke dostavlja korisniku vezano za njihov međusobni ugovorni odnos po osnovu kredita / dozvoljenog prekoračenja računa ne budu uručena korisniku zbog toga što je promenio adresu koju je ostavio Banci za komunikaciju - adresu stanovanja (kontakt adresu), imejl adresu, a o promeni nije obavestio Banku, smatraće se da je uredno obavешten.

Na osnovu pisane saglasnosti korisnika Banka podatke iz ugovora o kreditu / dozvoljenom prekoračenju računa i podatke do kojih dođe u toku međusobne poslovne saradnje prosleđuje Forumu za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima pri Privrednoj komori Srbije.

Forum za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima osnovan je i radi u okviru Odbora za bankarstvo i osiguranje Privredne komore Srbije. Forum 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.

Korisnik kredita / dozvoljenog prekoračenja računa, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga i podzakonskim aktom Narodne banke Srbije kojim se bliže propisuje način podnošenja prigovora, ima pravo na prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju kredit i dozvoljeno prekoračenje računa, Opštih uslova, ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenih ugovora.

Prigovor korisnik može podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, i to u pismenoj formi - u poslovnim prostorijama banke, poštom, preko internet prezentacije davaoca usluga ili elektronskom poštom (imejlom). Kod ugovora na daljinu korisnik prigovor Banci može da podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje je korišćeno za zaključenje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Banka korisniku ne može naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, klijent može pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi - poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Ul. Kralja Petra 12, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije. Pritužbu korisnik može podneti u roku od šest meseci od dana

prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa - postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije (predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije: u pismenoj formi - poštom na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili elektronski - popunjavanjem formulara za podnošenje predloga za posredovanje na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije), ili da postupak posredovanja pokrene pred drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između korisnika i Banke ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Nadležnost suda za rešavanje sporova

Ukoliko Banka i korisnik sve eventualne sporove koji proisteknu iz ugovornog odnosa ne reše sporazumno, mogu se obratiti nadležnom sudu prebivališta, boravišta, odnosno sedišta tuženog.

4. ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O KREDITNOM POSLOVANJU I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u toku kreditnog poslovanja sa Klijentom (korisnikom kredita / korisnikom dozvoljenog prekoračenja računa), kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

Banka obrađuje podatke o ličnosti klijenata u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima Banke. Podaci o ličnosti se prikupljaju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između Klijenta i Banke, kao i za obradu podataka o ličnosti klijenata u marketinške svrhe u slučaju kada je Klijent dao izričit pristanak. Detaljne informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu podataka i licu za zaštitu podataka o ličnosti, Klijentu su dostupne u dokumentu Banke pod nazivom Opšte informacije o zaštiti podataka, koji je Banka, pre početka primene novog Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, objavila na internet stranici Banke i u svim ekspoziturama Banke.

5. ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije izričito utvrđeno Opštim uslovima primenjuju se zakonski propisi i akta Banke koji regulišu poslovanje sa klijentima u kreditnom poslovanju Banke.

Izmene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mestu i to najkasnije 15 dana pre početka njihove primene.

Ovi Opšti uslovi su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke i primenjuju se počev od 03.11.2022. godine.

R. br.	Vrsta kredita / dozvoljenog prekoračenja računa	Iznos kredita/ dozvoljenog prekoračenja računa, od - do	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % (fiksna, promenljiva)	Interkalarna kamatna stopa, godišnja, (fiksna, promenljiva)	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % u slučaju da klient ne ispoštuje ugovornu odredbu ¹⁾	Rok otplate, u mesecima	Učešće	Depozit	Visina naknada (fiksne)	Instrumenti obezbeđenja
1	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT / DINARSKI KREDIT ZA REFINASIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBEVEZA: U RAIFFEISEN BANCIMA I/ ILI DRUGIM BANCAMA (uz obavezan prenos/prijem zarade/penzije - na klientov tekući račun otvoren kod Raiffeisen banke sve vreme važenja ugovora)	9.500 - 2.500.000 RSD	3M BELIBOR + od 5,00% do 12,00% promenljiva	3M BELIBOR + od 5,00% do 12,00% promenljiva	3M BELIBOR + od 7,00% do 14,00% promenljiva	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 1,5% godišnja provizija za administriranje kredita	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
2	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT / DINARSKI KREDIT ZA REFINASIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBEVEZA: U RAIFFEISEN BANCIMA I/ ILI DRUGIM BANCAMA (bez obaveze Klienta da zaradu/penziju prima na račun kod Raiffeisen banke)	9.500 - 2.500.000 RSD	od 10,00% do 20,00% fiksna	od 10,00% do 20,00% fiksna	-	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 1,5% godišnja provizija za administriranje kredita	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
3	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT / DINARSKI KREDIT ZA REFINASIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBEVEZA: U RAIFFEISEN BANCIMA I/ ILI DRUGIM BANCAMA (bez obaveze Klienta da zaradu/penziju prima na račun kod Raiffeisen banke)	9.500 - 2.500.000 RSD	3M BELIBOR + od 7,00% do 14,00% promenljiva	3M BELIBOR + od 7,00% do 14,00% promenljiva	-	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 2,50% godišnja provizija za administriranje kredita	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
4	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT / DINARSKI KREDIT ZA REFINASIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBEVEZA U RAIFFEISEN BANCIMA I/ ILI DRUGIM BANCAMA (uz obavezan prijem zarade/penzije, za sve vreme važenja ugovora, na klientov tekući račun otvoren kod Raiffeisen banke i bez obaveze Klienta da zaradu/penziju prima na tekući račun kod Raiffeisen banke), podnošenje zahteva isključivo preko digitalnih kanala**	10.000 - 600.000 RSD	3M BELIBOR + od 5,00% do 12,00% promenljiva	-	-	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva - godišnja provizija za administriranje kredita	-
5	WEB DINARSKI POTROŠAČKI KREDIT - (uz obavezan prijem zarade/penzije, za sve vreme važenja ugovora, na klientov tekući račun otvoren kod Raiffeisen banke i bez obaveze Klienta da zaradu/penziju prima na tekući račun kod Raiffeisen banke), podnošenje zahteva isključivo preko digitalnog kanala***	8.000 - 400.000 RSD	19,90% fiksna	-	-	do 23	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva - godišnja provizija za administriranje kredita	-
6	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT ZA PENZIONERE / DINARSKI KREDIT ZA REFINASIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBEVEZA U RAIFFEISEN BANCIMA I/ ILI DRUGIM BANCAMA - ZA PENZIONERE (uz obavezan prijem penzije, za sve vreme važenja ugovora, na klientov tekući račun otvoren kod Raiffeisen banke i bez obaveze Klienta da penziju prima na tekući račun kod Raiffeisen banke)	9.500 - 1.200.000 RSD	od 12,00% do 22,00% fiksna	-	-	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 1,5% godišnja provizija za administriranje kredita	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje života Korisnika kredita - Banka plaća premiju osiguranja života za Korisnika kredita (prava koja Korisniku pripadaju po osnovu osiguranja života prenose se na Banku).
7	GOTOVINSKI KREDIT INDEKSIRAN U EUR - OBEZBEDJEN HIPOTEKOM / KREDIT ZA REFINASIRANJE OBEVEZA U RAIFFEISEN BANCIMA I/ ILI DRUGIM BANCAMA, INDEKSIRAN U EUR - OBEZBEDJEN HIPOTEKOM	5.000 - 200.000 EUR	3M EURIBOR + od 3,00% do 10,00% promenljiva	3M EURIBOR + od 3,00% do 10,00% promenljiva	-	do 70, u rok je uključen i glavnicu kredita do 12 meseci, koji je opcion	-	30%	jednokratna provizija za obradu zahteva 2,00%, odnosno 0,50% uz polisu riziko životnog osiguranja godišnja provizija za administriranje kredita	*Hipoteka i reda *Osiguranje nekretnine na građevinsku vrednost sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke *Namenski devizni depozit
8	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT - OBEZBEDJEN HIPOTEKOM / DINARSKI KREDIT ZA REFINASIRANJE OBEVEZA U RAIFFEISEN BANCIMA I/ ILI DRUGIM BANCAMA - OBEZBEDJEN HIPOTEKOM	800.000 - 20.000.000 RSD	3M BELIBOR + od 3,00% do 10,00% promenljiva	3M BELIBOR + od 3,00% do 10,00% promenljiva	-	od 48 do 70, u rok je uključen i glavnicu kredita do 12 meseci, koji je opcion	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva 2,00% godišnja provizija za administriranje kredita	*Hipoteka i reda *Osiguranje nekretnine na građevinsku vrednost sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke

R. br.	Vrsta kredita / dozvoljenog prekoračenja računa	Iznos kredita/ dozvoljenog prekoračenja računa, od - do	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % (fiksna, promenljiva)	Interkalarna kamatna stopa, godišnja, (fiksna, promenljiva)	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % u slučaju da klijent ne ispoštuje ugovornu odredbu ¹⁾	Rok otplate, u mesecima	Učešće	Depozit	Visina naknada (fiksne)	Instrumenti obezbeđenja
9	KREDIT ZA KUPOVINU STAMBENIH OBJEKATA INDEKSIRAN U EUR	10.000 - 200.000 EUR	3M EURIBOR + od 2.50% do 6.00% promenljiva	3M EURIBOR + od 2.50% do 6.00% promenljiva	-	od 72 do 360	20%	-	jednokratna provizija za obradu zahteva 1.00%	*Hipoteka I reda *Osiguranje nekretnine na građevinsku vrednost sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke
10	KREDIT ZA KUPOVINU STAMBENIH OBJEKATA INDEKSIRAN U EUR SA FIKSNOM KAMATNOM STOPOM	10.000 - 200.000 EUR	od 3.00% do 10.00% fiksna	od 3.00% do 10.00% fiksna	-	od 72 do 360	20%	-	jednokratna provizija za obradu zahteva 1.00%	*Hipoteka I reda *Osiguranje nekretnine na građevinsku vrednost sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke
11	DINARSKI KREDIT ZA KUPOVINU STAMBENIH OBJEKATA	1.000.000 - 20.000.000 RSD	3M BELIBOR + od 3.00% do 10.00% promenljiva	3M BELIBOR + od 3.00% do 10.00% promenljiva	-	od 48 do 360	20%	-	jednokratna provizija za obradu zahteva 1.00%	*Hipoteka I reda *Osiguranje građevinske vrednosti nekretnine sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke
12	KREDIT ZA KUPOVINU NOVIH I POLOVNIH VOZILA INDEKSIRAN U EUR	1.000 - 8.000 EUR	3M EURIBOR + od 3.00% do 8.00% promenljiva	-	-	do 84	30%	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 2,75% osim za program Fiat Automobili Srbija d.o.o.	od 1.000 do 8.000 EUR: *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
		8.001- 30.000 EUR				nova vozila - do 84 (uz dodatni uslov za polovna vozila da starost vozila+rok otplate kredita ne prelazi 84 meseca)			godišnja provizija za administriranje kredita	od 8.001 do 30.000 EUR: *Blanko sopstvena menica potpisana sa klauzulom bez protesta potpisana od strane korisnika kredita *Zaloga na vozilu *Kasko osiguranje uz vinkulaciju polise u korist Banke (učesće klijenta u šteti je min 5%) *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
13	DINARSKI KREDIT ZA KUPOVINU NOVIH I POLOVNIH VOZILA	80.000 - 800.000 RSD	3M BELIBOR + od 3.00% do 10.00% promenljiva	-	-	do 84	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 2,75% osim za program Fiat Automobili Srbija d.o.o.	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
									godišnja provizija za administriranje kredita	-
14	WEB DINARSKI POTROŠAČKI KREDIT	8.000 - 400.000 RSD	30,00%, fiksna	-	-	do 60	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 3,00%	-
									godišnja provizija za administriranje kredita 1,00%	
15	WEB DINARSKI POTROŠAČKI KREDIT ZA PENZIONERE	8.000 - 400.000 RSD	30,00%, fiksna	-	-	do 60	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 3,00%	* Osiguranje života Korisnika kredita - Banka plaća premiju osiguranja života za Korisnika kredita (prava koja Korisniku pripadaju po osnovu osiguranja života prenose se na Banku).
									godišnja provizija za administriranje kredita 1,00%	
16	DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA	10.000 - 550.000 RSD	29,76%, fiksna	-	-	do 12	-	-	-	*Osiguranje Korisnika dozvoljenog prekoračenja računa od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke

R. br.	Vrsta kredita / dozvoljenog prekoračenja računa	Iznos kredita/ dozvoljenog prekoračenja računa, od - do	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % (fiksna, promenljiva)	Interkalarna kamatna stopa, godišnja, (fiksna, promenljiva)	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % u slučaju da klijent ne ispoštuje ugovornu odredbu ¹⁾	Rok otplate, u mesecima	Učešće	Depozit	Visina naknada (fiksne)	Instrumenti obezbeđenja
17	DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA - U OKVIRU "MOŽE SVE PAKET TEKUĆEG RAČUNA"	10.000 - 550.000 RSD	0%, fiksna (za iznos dozvoljenog prekoračenja računa u korišćenju od 0 RSD do 10.000 RSD) 29,76%, fiksna (za iznos dozvoljenog prekoračenja računa u korišćenju preko 10.000 RSD)	-	-	do 12	-	-	-	*Osiguranje Korisnika dozvoljenog prekoračenja računa od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke

Vrednost 3M EURIBOR-a na dan 14.10.2022. godine, iznosi 1,363%.

Vrednost 3M BELIBOR-a na dan 14.10.2022. godine, iznosi 3,80%.

I Ostali troškovi koji mogu nastati povodom korišćenja kredita:

1. troškovi uvida u bazu podataka o zaduženosti učesnika u kreditu (troškovi Kreditnog biroa): Osnovni izveštaj Kreditnog biroa - RSD 246,00;

2. trošak kupovine meničnog blanketa - RSD 50,00;

3. ukoliko je dinarski tekući račun uslov za odobravanje kredita i Korisnik kredita nije ranije imao otvoren dinarski tekući račun kod Banke: mesečna naknada za vođenje platnog računa - Dinarski tekući račun (RSD 150,00 mesečno), mesečne naknade za vođenje platnih računa: "Može Start paket tekući račun" (RSD 250,00 mesečno), "Može Ekstra paket tekući račun" (RSD 350,00 mesečno), "Može Sve paket tekući račun" (RSD 550,00 mesečno).

4.1 trošak na ime premije osiguranja Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti definisan je tarifom osiguravača;

4.2 trošak na ime premije osiguranja Korisnika dozvoljenog prekoračenja računa od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti definisan je tarifom osiguravača:

Korisnik kredita mora da zaključi osiguranje na period na koji se odobrava kredit, da vinkulira polisu u korist Banke (sva prava osiguranika iz ugovora o osiguranju prenese na Banku), da Banci na dan zaključenja ugovora o kreditu dostavi ugovor o osiguranju (polisu) sa vinkulacijom, da plati premiju osiguranja prema tarifi osiguravača. Korisnik kredita, koji nema dinarski tekući račun u Banci, sa osiguravačem treba da ugovori jednokratno plaćanje premije osiguranja i to unapred za ceo period osiguranja. Ugovoreno jednokratno plaćanje premije osiguranja korisnik kredita plaća iz kredita i to tako što u ugovoru o kreditu daje ovlašćenje Banci da Banka iz kredita na ime osiguranja korisnika kredita iz iznosa odobrenog kredita, izvrši jednokratno plaćanje premije osiguranja u korist osiguravača, u iznosu utvrđenom Ugovorom o osiguranju. Ukoliko korisnik kredita ima dinarski tekući račun u Banci, tada sa osiguravačem može da ugovori plaćanje premije: ili jednokratno unapred ili mesečno plaćanje. Ukoliko korisnik kredita ugovori mesečno plaćanje premije tada tu premiju korisnik kredita treba da plaća iz sredstva na dinarski tekućem računu kod Banke i to tako što u ugovoru o kreditu daje ovlašćenje Banci da Banka za sve vreme važenja ugovora o kreditu, na ime premije osiguranja po osnovu dostavljenog Ugovora o osiguranju, iz sredstava na dinarskom tekućem računu vrši mesečno plaćanje premije osiguranja na račun osiguravača na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom o osiguranju. Ukoliko se promeni iznos mesečne premije osiguranja iz dostavljenog ugovora o osiguranju korisnik kredita je dužan Banku o tome blagovremeno obavesti i dostavi podatke o novom iznosu premije koji Banka, u skladu sa ovlašćenjem Korisnika kredita, treba da plati - prenese u korist osiguravača iz sredstva na tekućem računu korisnika kredita kod Banke.

Korisnik dozvoljenog prekoračenja računa mora da zaključi osiguranje na period na koji se odobrava dozvoljeno prekoračenje računa, da vinkulira polisu u korist Banke (sva prava osiguranika iz ugovora o osiguranju prenese na Banku), da Banci dostavi ugovor o osiguranju (polisu) sa vinkulacijom, da uredno svakog meseca plaća premiju osiguranja prema tarifi osiguravača. Mesečnu premiju korisnik treba da plaća iz sredstva na dinarskom tekućem računu kod Banke i to tako što u ugovoru o dozvoljenom prekoračenju računa daje ovlašćenje Banci da Banka za sve vreme važenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, na ime premije osiguranja po osnovu dostavljenog Ugovora o osiguranju, iz sredstava na dinarskom tekućem računu vrši mesečno plaćanje premije osiguranja na račun osiguravača na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom o osiguranju;

5. troškovi na ime premije životnog osiguranja za slučaj smrti, u slučaju da je uslov za odobravanje kredita;

6. troškovi povodom instrumenata obezbeđenja kredita;

7. troškovi povodom eventualne zamene instrumenata obezbeđenja.

II Trošak opomene za neizmirena dugovanja po kreditu i dozvoljenom prekoračenju računa iznosi 385 RSD po pismenoj opomeni.

Ukoliko kljent kasni u uplati kredita/dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, Banka će kljentu i drugim učesnicima u kreditu (sadužniku, žirantu) uputiti jednu ili više opomena pismenim putem -poštom. Broj poslanih pismenih opomena zavisi od broja dana kašnjenja u uplati kredita/dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu i isto je definisano sledećom dinamikom:

Kredit:

Prva opomena - nakon 10 dana kašnjenja;

Druga opomena - nakon 40 dana kašnjenja;

Treća opomena - nakon 70 dana kašnjenja;

Četvrta opomena - nakon 100 dana kašnjenja.

Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu:

Prva opomena - nakon 9 dana kašnjenja;

Druga opomena - nakon 31 dan kašnjenja;

Treća opomena - nakon 70 dana kašnjenja;

Četvrta opomena - nakon 100 dana kašnjenja.

Banka naplaćuje proviziju u slučaju aneksiranja ugovora o stambenom kreditu na zahtev Korisnika kredita (izmena roka otplate, izmena instrumenata obezbeđenja, oslobađanje solidarnog dužnika, preuzimanja duga i dr.) i ista iznosi RSD 6.000.

U slučaju aneksiranja ugovora ostalih modela kredita na zahtev Korisnika kredita (izmena roka otplate, izmena načina otplate, izmena instrumenata obezbeđenja, preuzimanja duga i dr.) i ista iznosi RSD 3.600. Banka korisniku neće naplatiti navedenu naknadu po aneksiranju kod modela kredita za penzionere u slučaju promene načina otplate kredita i to isključivo kod prelaska otplate kredita sa administrativne zabrane na otplatu putem trajnog naloga.

Napomene:

* Provizija za obradu zahteva se pripisuje glavnici kredita i istu Korisnik kredita plaća kroz mesečne anuitete otplate kredita.

** Korisnik može podneti zahtev za kredit pod rednim brojem 4 isključivo putem digitalnih kanala Banke (Raiffeisen On Line, M banking, preko zvanične internet stanice).

*** Korisnik može podneti zahtev za kredit pod rednim brojem 5 isključivo putem digitalnog kanala - zvanične internet stranice trgovca sa kojim banka ima sklopljen ugovor o poslovnoj saradnji. Ukoliko Kljent, koji od ranije nema dinarski tekući račun u korišćenju, realizuje kredit pod rednim brojem 4 i 5, neće se obračunavati i naplaćivati 12 mesečnih naknada za vođenje platnog računa Dinarski tekući račun (RSD 150,00).

¹⁾ Kljent je dužan da, kod kredita pod rednim br. 1 ovog Pregleda, u roku od dva meseca računajući od dana puštanja kredita u tečaj, a najduže 3 meseca od dana puštanja kredita u tečaj, obezbedi uplatu svoje zarade/penzije na svoj tekući račun otvoren kod Banke, kao i da, za sve vreme važenja ugovora, obezbedi da se njegova zarada/penzija uplaćuje na taj račun kod Banke. Ukoliko kljent povredi ove ugovorne obaveze Banka će kljentu na sredstva kredita obračunavati kamatu po višoj kamatnoj stopi navedenoj u ovom Pregledu uslova pod rednim br. 1 Podnaslov: "Nominalna kamatna stopa, godišnja u % u slučaju da kljent ne ispoštuje ugovornu odredbu". Datum primene obračuna kamate po višoj kamatnoj stopi se utvrđuje ugovorom o kreditu. U slučaju primene više kamatne stope, Kljent će dobiti nov plan otplate kredita.

Za dodatne informacije možete posetiti najbližu filijalu Raiffeisen banke ili pozvati naš Kontakt centar na telefon 011/3202-100.

R. br.	Vrsta kredita / dozvoljenog prekoračenja računa	Iznos kredita / dozvoljenog prekoračenja računa, od - do	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % (fiksna, promenljiva)	Interkalarna kamatna stopa, godišnja, (fiksna, promenljiva)	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % u slučaju da korisnik ne ispoštuje ugovornu odredbu ¹⁾	Rok otplate, u mesecima	Učešće	Depozit	Visina naknada (fiksne)		Instrumenti obezbeđenja
									jednokratna provizija za obradu zahteva*	15%	
1	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT / DINARSKI KREDIT ZA REFINANSIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBAVEZA: U RAIFFEISEN BANCII / ILI DRUGIM BANKAMA (uz obavezan prijem zarade/penzije na klijentov tekući račun otvoren kod Raiffeisen banke za sve vreme važenja ugovora)	9.500 - 600.000 RSD	3M BELIBOR + od 5.00% do 12.00% promenljiva	3M BELIBOR + od 5.00% do 12.00% promenljiva	3M BELIBOR + od 7.00% do 14.00% promenljiva	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva*	15%	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
		600.001 - 3.500.000 RSD	3M BELIBOR + od 5.00% do 12.00% promenljiva	3M BELIBOR + od 5.00% do 12.00% promenljiva	3M BELIBOR + od 7.00% do 14.00% promenljiva	do 70	-	-	godišnja provizija za administriranje kredita	-	
2	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT / DINARSKI KREDIT ZA REFINANSIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBAVEZA: U RAIFFEISEN BANCII / ILI DRUGIM BANKAMA (bez obaveze klijenta da zaradu/penziju prima na račun kod Raiffeisen banke)	9.500 - 3.500.000 RSD	od 10.00% do 20.00% fiksna	od 10.00% do 20.00% fiksna	-	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva*	15%	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
									godišnja provizija za administriranje kredita	-	
3	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT / DINARSKI KREDIT ZA REFINANSIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBAVEZA U RAIFFEISEN BANCII / ILI DRUGIM BANKAMA (bez obaveze klijenta da zaradu/penziju prima na račun kod Raiffeisen banke)	9.500 - 3.500.000 RSD	3M BELIBOR + od 7.00% do 14.00% promenljiva	3M BELIBOR + od 7.00% do 14.00% promenljiva	-	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva*	2.50%	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
									godišnja provizija za administriranje kredita	-	
4	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT / DINARSKI KREDIT ZA REFINANSIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBAVEZA U RAIFFEISEN BANCII / ILI DRUGIM BANKAMA (uz obavezan prijem zarade/penzije, za sve vreme važenja ugovora, na klijentov tekući račun otvoren kod Raiffeisen banke i bez obaveze klijenta da zaradu/penziju prima na tekući račun kod Raiffeisen banke), podnošenje zahteva isključivo preko digitalnih kanala**	10.000 - 600.000 RSD	3M BELIBOR + od 5.00% do 12.00% promenljiva	-	-	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva	-	-
									godišnja provizija za administriranje kredita	-	
5	WEB DINARSKI POTROŠAČKI KREDIT (uz obavezan prijem zarade/penzije, za sve vreme važenja ugovora, na klijentov tekući račun otvoren kod Raiffeisen banke i bez obaveze klijenta da zaradu/penziju prima na tekući račun kod Raiffeisen banke), podnošenje zahteva isključivo preko digitalnog kanala***	do 8.000 - 400.000 RSD	19.90% fiksna	-	-	do 23	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva	-	-
									godišnja provizija za administriranje kredita	-	
6	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT ZA PENZIONERE / DINARSKI KREDIT ZA REFINANSIRANJE KLJENTOVIH KREDITNIH OBAVEZA U RAIFFEISEN BANCII / ILI DRUGIM BANKAMA - ZA PENZIONERE (uz obavezan prijem penzije, za sve vreme važenja ugovora, na klijentov tekući račun otvoren kod Raiffeisen banke i bez obaveze klijenta da penziju prima na tekući račun kod Raiffeisen banke)	9.500 - 1.200.000 RSD	od 12.00% do 22.00% fiksna	-	-	do 70	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva*	15%	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje života Korisnika kredita - Banka plaća premiju osiguranja života za Korisnika kredita (prava koja Korisniku pripadaju po osnovu osiguranja života prenose se na Banku).
									godišnja provizija za administriranje kredita	-	
7	GOTOVINSKI KREDIT INDEKSIRAN U EUR OBEZBEDJEN HIPOTEKOM / KREDIT ZA REFINANSIRANJE OBAVEZA U RAIFFEISEN BANCII / ILI DRUGIM BANKAMA INDEKSIRAN U EUR OBEZBEDJEN HIPOTEKOM	5.000 - 200.000 EUR	3M EURIBOR + od 3.00% do 10.00% promenljiva	3M EURIBOR + od 3.00% do 10.00% promenljiva	-	do 70, u rok je uključen i grejs period za glavnicu kredita do 12 meseci, koji je opcion	-	30%	jednokratna provizija za obradu zahteva	2,00%, odnosno 0,50% uz palisu riziko životnog osiguranja	*Hipoteka i reda *Osiguranje nekretnine na građevinsku vrednost sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita (sodužnika) *Opciono: Palisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke *Namenski devizni depozit
									godišnja provizija za administriranje kredita	-	

R. br.	Vrsta kredita / dozvoljenog prekoračenja računa	Iznos kredita / dozvoljenog prekoračenja računa, od - do	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % (fiksna, promenljiva)	Interkalarna kamatna stopa, godišnja, (fiksna, promenljiva)	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % u slučaju da korisnik ne ispoštuje ugovornu odredbu ¹⁾	Rok otplate, u mesecima	Učešće	Depozit	Visina naknada (fiksne)	Instrumenti obezbeđenja
8	DINARSKI GOTOVINSKI KREDIT OBEZBEDJEN HIPOTEKOM /DINARSKI KREDIT ZA REFINANSIRANJE OBAVEZA U RAIFFEISEN BANCII /ILI DRUGIM BANKAMA OBEZBEDJEN HIPOTEKOM	800.000 - 200.000.000 RSD	3M BELIBOR + od 3.00% do 10.00% promenjliva	3M BELIBOR + od 3.00% do 10.00% promenjliva	-	od 48 do 70, u rok je uključen i grejs period za glavnicu kredita do 12 meseci, koji je opcion	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva 2,00%, godišnja provizija za administriranje kredita	*Hipoteka I reda *Osiguranje nekretnine na građevinsku vrednost sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke
9	KREDIT ZA KUPOVINU STAMBENIH OBJEKATA INDEKSIRAN U EUR	10.000 - 200.000 EUR	3M EURIBOR + od 2.50% do 6.00% promenjliva	3M EURIBOR + od 2.50% do 6.00% promenjliva	-	od 72 do 360	20%	-	jednokratna provizija za obradu zahteva 0,50%	*Hipoteka I reda *Osiguranje nekretnine na građevinsku vrednost sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke
10	KREDIT ZA KUPOVINU STAMBENIH OBJEKATA INDEKSIRAN U EUR SA FIKSNOM KAMATNOM STOPOM	10.000 - 200.000 EUR	od 3.00% do 10.00% fiksna	od 3.00% do 10.00% fiksna	-	od 72 do 360	20%	-	jednokratna provizija za obradu zahteva 0,50%	*Hipoteka I reda *Osiguranje nekretnine na građevinsku vrednost sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke
11	DINARSKI KREDIT ZA KUPOVINU STAMBENIH OBJEKATA	1.000.000 - 20.000.000 RSD	3M BELIBOR + od 3.00% do 10.00% promenjliva	3M BELIBOR + od 3.00% do 10.00% promenjliva	-	od 48 do 360	20%	-	jednokratna provizija za obradu zahteva 0,50%	*Hipoteka I reda *Osiguranje građevinske vrednosti nekretnine sa vinkulacijom polise u korist Banke *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane korisnika kredita (sadužnika) *Opciono: Polisa životnog osiguranja u slučaju smrti sa vinkulacijom polise u korist Banke
12	KREDIT ZA KUPOVINU NOVIH I POLOVNIH VOZILA INDEKSIRAN U EUR	1.000 - 8.000 EUR 8.001- 30.000 EUR	3M EURIBOR + od 3.00% do 8.00% promenjliva	-	-	do 84 nova vozila - do 84 (uz dodatni uslov za polovna vozila da starost vozila+rok otplate kredita ne prelazi 84 meseca)	30%	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 2,75%, osim za program Fiat Automobili Srbija d.o.o. godišnja provizija za administriranje kredita	od 1.000 do 8.000 EUR: *Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke od 8.001 do 30.000 EUR: *Blanko sopstvena menica potpisana sa klauzulom bez protesta potpisana od strane korisnika kredita *Zaloga na vozilu *Kasko osiguranje uz vinkulaciju polise u korist Banke (učesće klijenta u šteti je min 5%) *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
13	DINARSKI KREDIT ZA KUPOVINU NOVIH I POLOVNIH VOZILA	80.000 - 800.000 RSD	3M BELIBOR + od 3.00% do 10.00% promenjliva	-	-	do 84	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 2,75%, osim za program Fiat Automobili Srbija d.o.o. godišnja provizija za administriranje kredita	*Blanko sopstvena menica sa klauzulom bez protesta potpisana od strane Korisnika kredita *Osiguranje Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke
14	WEB DINARSKI POTROŠAČKI KREDIT	8.000 - 400.000 RSD	30,00%, fiksna	-	-	do 60	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 3,00%, godišnja provizija za administriranje kredita 1,00%	-
15	WEB DINARSKI POTROŠAČKI KREDIT ZA PENZIONERE	8.000 - 400.000 RSD	30,00%, fiksna	-	-	do 60	-	-	jednokratna provizija za obradu zahteva* 3,00%, godišnja provizija za administriranje kredita 1,00%	* Osiguranje života Korisnika kredita - Banka plaća premiju osiguranja života za Korisnika kredita (prava koja Korisniku pripadaju po osnovu osiguranja života prenose se na Banku).
16	DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA	10.000 - 550.000 RSD	29,76%, fiksna	-	-	do 12	-	-	-	*Osiguranje Korisnika dozvoljenog prekoračenja računa od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke

R. br.	Vrsta kredita / dozvoljenog prekoračenja računa	Iznos kredita / dozvoljenog prekoračenja računa, od - do	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % (fiksna, promenljiva)	Interkalarna kamatna stopa, godišnja, (fiksna, promenljiva)	Nominalna kamatna stopa, godišnja u % u slučaju da korisnik ne ispoštuje ugovornu odredbu ¹⁾	Rok otplate, u mesecima	Učešće	Depozit	Visina naknada (fiksne)	Instrumenti obezbeđenja
17	DOZVOLJENO PREKORAČENJE RAČUNA - U OKVIRU "PREMIUM PAKET TEKUĆEG RAČUNA" I "PAKET TEKUĆEG RAČUNA PRIVATNOG BANKARSTVA"	10,00 - 550.000 RSD	0%, fiksna (za iznos dozvoljenog prekoračenja računa u korišćenju od 0 RSD do 15.000 RSD) 29,76%, fiksna (za iznos dozvoljenog prekoračenja računa u korišćenju preko 15.000 RSD)	-	-	do 12	-	-	-	*Osiguranje Korisnika dozvoljenog prekoračenja računa od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti izvršeno kod osiguravača prihvatljivog za Banku, uz vinkulaciju polise u korist Banke

Vrednost 3M EURIBOR-a na dan 14.10.2022. godine, iznosi 1,363%.

Vrednost 3M BELIBOR-a na dan 14.10.2022. godine, iznosi 3,80%.

I Ostali troškovi koji mogu nastati povodom korišćenja kredita:

1. troškovi uvida u bazu podataka o zaduženosti učesnika u kreditu (troškovi Kreditnog biroa): Osnovni izveštaj Kreditnog biroa - RSD 246,00;

2. trošak kupovine meničnog blanketa - RSD 50,00;

3. ukoliko je paket tekući račun uslov za odobravanje kredita: mesečna naknada za otvaranje i vođenje platnog računa: "Premium paket tekući račun" (RSD 1.000,00 mesečno)/ "Paket tekući račun privatnog bankarstva" (RSD 10.000,00 mesečno);

4.1 trošak na ime premije osiguranja Korisnika kredita od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenost definisan je tarifom osiguravača;

4.2 trošak na ime premije osiguranja Korisnika dozvoljenog prekoračenja računa od posledica nesrećnog slučaja i nezaposlenosti definisan je tarifom osiguravača;

Korisnik kredita mora da zaključi osiguranje na period na koji se odobrava kredit, da vinkulira polisu u korist Banke (sva prava osiguranika iz ugovora o osiguranju prenese na Banku), da Banci na dan zaključenja ugovora o kreditu dostavi ugovor o osiguranju (polisu) sa vinkulacijom, da plati premiju osiguranja prema tarifi osiguravača. Korisnik kredita, koji nema dinarski tekući račun u Banci, sa osiguravačem treba da ugovori jednokratno plaćanje premije osiguranja i to unapred za ceo period osiguranja. Ugovoreno jednokratno plaćanje premije osiguranja korisnik kredita plaća iz kredita i to tako što u ugovoru o kreditu daje ovlašćenje Banci da Banka iz kredita na ime osiguranja korisnika kredita iz iznosa odobrenog kredita, izvrši jednokratno plaćanje premije osiguranja u korist osiguravača, u iznosu utvrđenom Ugovorom o osiguranju. Ukoliko korisnik kredita ima dinarski tekući račun u Banci, tada sa osiguravačem može da ugovori plaćanje premije: ili jednokratno unapred ili mesečno plaćanje. Ukoliko korisnik kredita ugovori mesečno plaćanje premije tada tu premiju korisnik kredita treba da plaća iz sredstva na dinarski tekućem računu kod Banke i to tako što u ugovoru o kreditu daje ovlašćenje Banci da Banka za sve vreme važenja ugovora o kreditu, na ime premije osiguranja po osnovu dostavljenog Ugovora o osiguranju, iz sredstva na dinarskom tekućem računu vrši mesečno plaćanje premije osiguranja na račun osiguravača na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom o osiguranju. Ukoliko se promeni iznos mesečne premije osiguranja iz dostavljenog ugovora o osiguranju korisnik kredita je dužan Banku o tome blagovremeno obavesti i dostavi podatak o novom iznosu premije koji Banka, u skladu sa ovlašćenjem Korisnika kredita, treba da plati - prenese u korist osiguravača iz sredstva na tekućem računu korisnika kredita kod Banke.

Korisnik dozvoljenog prekoračenja računa mora da zaključi osiguranje na period na koji se odobrava dozvoljeno prekoračenje računa, da vinkulira polisu u korist Banke (sva prava osiguranika iz ugovora o osiguranju prenese na Banku), da Banci dostavi ugovor o osiguranju (polisu) sa vinkulacijom, da uredno svakog meseca plaća premiju osiguranja prema tarifi osiguravača. Mesečnu premiju korisnik treba da plaća iz sredstva na dinarskom tekućem računu kod Banke i to tako što u ugovoru o dozvoljenom prekoračenju računa daje ovlašćenje Banci da Banka za sve vreme važenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, na ime premije osiguranja po osnovu dostavljenog Ugovora o osiguranju, iz sredstva na dinarskom tekućem računu vrši mesečno plaćanje premije osiguranja na račun osiguravača na način i pod uslovima utvrđenim ugovorom o osiguranju;

5. troškovi na ime premije životnog osiguranja za slučaj smrti, u slučaju da je uslov za odobravanje kredita;

6. troškovi povodom instrumenata obezbeđenja kredita;

7. troškovi povodom eventualne zamene instrumenata obezbeđenja.

II Trošak opomene za neizmirena dugovanja po kreditu i dozvoljenom prekoračenju računa iznosi 385 RSD po pismenoj opomeni.

Ukoliko klijent kasni u uplati kredita/dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, Banka će klijentu i drugim učesnicama u kreditu (sadužniku, žirantu) uputiti jednu ili više opomena pismenim putem -poštom. Broj poslanih pismenih opomena zavisi od broja dana kašnjenja u uplati kredita/dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu i isto je definisano sledećom dinamikom:

Kredit:

Prva opomena - nakon 10 dana kašnjenja;

Druga opomena - nakon 40 dana kašnjenja;

Treća opomena - nakon 70 dana kašnjenja;

Četvrta opomena - nakon 100 dana kašnjenja.

Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu:

Prva opomena - nakon 9 dana kašnjenja;

Druga opomena - nakon 31 dan kašnjenja;

Treća opomena - nakon 70 dana kašnjenja;

Četvrta opomena - nakon 100 dana kašnjenja.

Banka naplaćuje proviziju u slučaju aneksiranja ugovora o stambenom kreditu na zahtev Korisnika kredita (izmena roka otplate, izmena instrumenata obezbeđenja, oslobađanje solidarnog dužnika, preuzimanja dužari dr.) i ista iznosi RSD 6.000.

U slučaju aneksiranja ugovora ostalih modela kredita na zahtev Korisnika kredita (izmena roka otplate, izmena načina otplate, izmena instrumenata obezbeđenja, preuzimanja duga i dr.) i ista iznosi RSD 3.600. Banka korisniku neće naplatiti navedenu naknadu za aneksiranje kod modela kredita za penzionere u slučaju promene načina otplate kredita i to isključivo kod prelaska otplate kredita sa administrativne zabrane na otplatu putem trajnog naloga.

Napomene:

* Provizija za obradu zahteva se pripisuje glavnici kredita i istu Korisnik kredita plaća kroz mesečne anuitete otplate kredita.

** Korisnik može podneti zahtev za kredit pod rednim brojem 4 isključivo putem digitalnih kanala Banke (Raiffeisen On Line, M banking, preko zvanične internet stanice).

*** Korisnik može podneti zahtev za kredit pod rednim brojem 5 isključivo putem digitalnog kanala - zvanične internet stranice trgovca sa kojim banka ima sklopljen ugovor o poslovnoj saradnji.

Ukoliko Klijent, koji od ranije nema dinarski tekući račun u korišćenju, realizuje kredit pod rednim brojem 4 i 5, neće se obračunavati i naplaćivati 12 mesečnih naknada za vođenje platnog računa Dinarski tekući račun (RSD 150,00).

¹⁾ Klijent je dužan da, kod kredita pod rednim br. 1 ovog Pregleda, u roku od dva meseca računajući od dana puštanja kredita u tečaj, a najduže 3 meseca od dana puštanja kredita u tečaj, obezbedi uplatu svoje zarade/penzije na svoj tekući račun otvoren kod Banke, kao i da, za sve vreme važenja ugovora, obezbedi da se njegova zarada/penzija uplaćuje na taj račun kod Banke. Ukoliko klijent povredi ove ugovorne obaveze Banka će klijentu na sredstva kredita obračunavati kamatu po višoj kamatnoj stopi navedenoj u ovom Pregledu uslova pod rednim br. 1 Podnaslov: "Nominalna kamatna stopa, godišnja u % u slučaju da klijent ne ispoštuje ugovornu odredbu". Datum primene obračuna kamate po višoj kamatnoj stopi se utvrđuje ugovorom o kreditu. U slučaju primene više kamatne stope, Klijent će dobiti nov plan otplate kredita.

Za dodatne informacije možete posetiti najbližu filijalu Raiffeisen banke ili pozvati naš Kontakt centar na telefon 011/3202-100.