

SPARKASSE Bank INFORMIRANJE KORISNIKA USLUGA U PREGOVARČKOJ FAZI STANDARDNI INFORMACIONI LIST		
1. PODACI O KREDITORU:		
Sparkasse Bank dd BiH Zmaja od Bosne 7 71000 Sarajevo Bosna i Hercegovina ID broj: 4200128200006 Broj računa: 1990000000000023		
2. OPIS GLAVNIH KARAKTERISTIKA / ZNAČAJKI KREDITNOG PROIZVODA:		
Vrsta proizvoda:	NENAMJENSKI KREDIT BEZ HIPOTEKE	
Iznos kredita (u KM):	50.000,00	
Rok otplate kredita (mjeseci):	36	
Rok grace perioda otplate kredita (dana):	0	
Iznos rate (u KM):	1.464,98	
Iznos rate koja se naplaćuje unaprijed:	1.464,98	
Iznos depozita koji je instrument obezbjeđenja: (ukoliko je depozit instrument obezbjeđenja)	0,00	
Kamatna stopa na depozit koji je instrument obezbjeđenja:	0,00	
Frekvencija isplate kamate koji je instrument obezbjeđenja: (PD - po dospijeću; MJK - mjesečno)	MJK	
Dospjeće rata:	Mjesečno	
Nominalna kamatna stopa (NKS):	Vrsta kamatne stope	Visina kamatne stope (%)
Nominalna kamatna stopa (NKS) u grace periodu otplate:	Fiksna kamatna stopa	3,49%
Valutna klauzula:	Bez valutne klauzule	
Isplata kredita: (pod uslovom da su obezbjeđeni svi instrumenti osiguranja povrata kredita zadovoljavajući za kreditora)	Jednokratno, ne kasnije od 60 dana od dana potpisa Ugovora o kreditu. Isplata kredita na tekući račun	
PRIMJER IZRAČUNA UKUPNIH TROŠKOVA KOJE ĆE KLIJENT PLATITI ZA NAVEĐENI KREDIT I ROK OTPLATE:		
Elementi obračuna efektivne kamatne stope (EKS-a):	Broj rata kredita:	36
	Nominalna kamatna stopa (godišnja):	3,49%
	Iznos kamate za cijeli period otplate kredita (u KM):	2.748,84
	Naknada za obradu kredita - % od iznosa kredita (u KM):	250,00
	Naknada za izvod CRK (u KM): (ne naplaćuje se ukoliko je kreditni zahtjev odbijen)	3,00
	Naknada za održavanje kreditnog računa (u KM):	144,00
	Ukupni troškovi koje klijent plaća Banci po kreditu:	3.145,84
	Troškovi mjenica - 5,00 KM fiksno po komadu (u KM):	5,00
	Troškovi zaloga na depozitu u Registru zaloga (jednokratno, fiksno, u KM): (opcionally, ukoliko je depozit obezbjeđenje po kreditu)	0,00
	Troškovi ovjere dokumentacije (u Opštini ili kod Notara) za sve učesnike u kreditnom procesu:	4,00
	Trošak police osiguranja (jednokratno, fiksno, u KM): (opcionally, ukoliko je polica osiguranja obezbjeđenje po kreditu)	1.650,00
	Troškovi pribavljanja ZK izvatka (fiksno, u KM):	0,00
	Troškovi procjene vrijednosti nekretnine (fiksno, u KM):	0,00
	Troškovi pribavljanja poreznih uvjerenja (fiksno, u KM):	0,00
	Troškovi Notara - upis hipoteke (fiksno, u KM): (samo za kredite u RS)	0,00
	Trošak police osiguranja nekretnine za cijeli period otplate kredita (fiksno, u KM):	0,00
	Trošak naknada drugih proizvoda (u KM): (ukoliko klijent otvara drugi proizvod/uslugu u banci radi ostvarenja povoljnijih uslova kreditiranja- npr Paket usluga, Kreditna kartica...)	0,00
	Troškovi vezani za tekući račun (u KM):	0,00
	Ukupni drugi troškovi po kreditu:	1.659,00
	UKUPNI TROŠKOVI PO KREDITU ZA CIJELO VRIJEME TRAJANJA KREDITA (u KM):	

Efektivna kamatna stopa (EKS) sa uračunatim svim iznad navedenim troškovima po kreditu:	6.44%
Ukupan iznos koji korisnik treba da plati (iznos kredita + ukupni troškovi)	54.804,84
Obaveza zaključenja ugovora o sporednim uslugama:	Ugovaranje police osiguranja korisnika kredita-ukoliko je ista obezbjeđenje po kreditu
Instrumenti obezbjeđenja potraživanja: (U slučaju obezbjeđenja kredita depozitom, depozit se ugovara na rok jednak ili duži od roka kredita).	Mjenica/e izdata/e od strane korisnika kredita koju potpisuju svi sudionici kreditnog procesa uz mjenično ovlaštenje Ovjerena saglasnost o pljenidbi i prenosu dijela primanja za sve učesnike u kreditnom procesu

3. TROŠKOVI KREDITA

Vrsta kamatne stope i element na osnovu kojeg se utvrđuje promjenjivost nominalne kamate stope:	U slučaju ugovaranja fiksne kamatne stope za cijelo vrijeme trajanja ugovora, kamatna stopa se ne mijenja. U slučaju ugovaranja dualne kamatne stope tokom prvih 5 (pet) godina otplate kredita, nominalna kamatna stopa je fiksna. Nakon isteka perioda navedenog u prethodnoj rečenici, pa sve do konačne otplate kredita, nominalna kamatna stopa je promjenjiva. U slučaju ugovaranja promjenjive kamatne stope za cijelo vrijeme trajanja ugovora, na izmjenu visine redovne ugovorene kamatne stope utiče izmjena visine Euribora kao promjenjivog elementa obračuna kamatne stope. Ugovorena nominalna kamatna stopa koja je promjenjiva, sastoji se od fiksnog elementa kamatne stope (fiksne marže) i promjenjivog elementa kamatne stope. Promjenjivi element nominalne kamatne stope utvrđuje se na osnovu 12-mjesečnog Euribora kao referentne kamatne stope, a koja se objavljuje od strane Evropskog Instituta za Novčana Tržišta (European Money Markets Institute – www.emmi-benchmarks.eu). Vrijednost 12- mjesečnog Euribor-a se utvrđuje jednom godišnje i to dva radna dana prije 01.07. u godini sa primjenom izmjenjenog EURIBORA i samim tim izmjenjene kamatne stope od 25.07. u godini, sa važenjem za sljedećih 12 mjeseci, odnosno do naredne izmjene vrijednosti EURIBOR-a. Dvanaestomjesečni EURIBOR na dan 01.07.2024. iznosi 3.575%. Promjene vrijednosti EURIBOR-a Banka objavljuje u svojim poslovnim prostorijama i na internet stranici Banke, a klijenta o izmjeni kamatne stope i visine anuiteta obavještava na način i pod uslovima utvrđenim pozitivnim propisima i u skladu sa zaključenim ugovorom (minimalno 15 dana prije primjene izmjenjene vrijednosti EURIBOR-a i izmjenjene visine kamatne stope).	
Troškovi održavanja jednog ili više računa na kojima će se evidentirati transakcije/uplate i isplate:	Troškovi tekućeg računa - primjenjivo samo ukoliko je klijent otvorio tekući račun u svrhu prenosa plate na Banku radi ostvarivanja povoljnijih uslova za otplatu kredita. Naknada za vođenje tekućeg računa se primjenjuje iz Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa stanovništvom na dan potpisivanja ugovora.	
	Naknada za vođenje kreditnog računa, primjenjivo u skladu sa cjenovnikom Banke za navedenu uslugu. Naknada za održavanje kreditnog računa iznosi 4.00 KM a obračunava i naplaćuje mjesečno u skladu sa Planom otplate koji je sastavni dio Ugovora o kreditu.	
Troškovi sredstva otplate kredita (u zavisnosti za koji se klijent odluči):	Saglasnost o pljenidbi dijela primanja/plate	U skladu sa tarifom ovlaštenog lica ili institucije gdje se vrši ovjera potpisa davaoца saglasnosti. Na ovu tarifu banka nema uticaj.
	Trajni nalog (TN)	Za korisnike Paketa usluga - TN na računu korisnika u svrhu otplate kredita, otvaranje TN-a BEZ NAKNADE
		Ukoliko klijent nije korisnik Paketa usluga - TN na računu korisnika se naplaćuje. Naknada za aktiviranje TN u momentu izdavanja ovog lista iznosi 5,00 KM jednokratno.
Ostali troškovi koji proizlaze iz ugovora:	Interkalarna kamata - Korisnik kredita je obavezan platiti trošak interkalarne kamate. Ista se obračunava u visini redovne kamate za period od isplate kredita do dana prijenosa kredita u otplatu, a naplaćuje se u trenutku isplate kredita iz sredstava kredita.	
Obaveza korištenja usluga notara:	Korištenje usluga notara je moguće ukoliko se kod notara radi ovjera potpisa na saglasnosti o pljenidbi i prenosu dijela primanja (ovjera se može vršiti i u Općini). U slučaju zasnivanja hipoteke, obavezan notarski obrađen ugovor o zasnivanju založnog prava, ili u slučaju finansiranja kupovine nekretnine obavezan notarski obrađen ugovor ili predugovor o kupoprodaji nekretnine.	
U slučaju kašnjenja u ispunjenju obaveza:		
Kamatna stopa primjenjiva u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza:	U FBiH: U slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza Banka, na dospjele a neizmirene obaveze, ima pravo obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu. Visina zakonske zatezne kamate obračunava se u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati.	
	U RS-u: U slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza Banka, na dospjele a neizmirene obaveze, ima pravo obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu. Visina zakonske zatezne kamate obračunava se u skladu sa Zakonom o zateznoj kamati i ista se na dan izdavanja ovog informacionog lista obračunava po stopi od 0,03% dnevno. Visina zakonske zatezne kamate se može izmijeniti ukoliko se izmjeni zakon koji je uređuje. U slučaju izmjene visine zakonske zatezne kamate Banka je ovlaštena na potraživanja primijeniti izmjenjenu zakonsku zateznu kamatu na način kako to zakonom bude propisano.	
Druge naknade koje se plaćaju u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza:	Nije primjenjivo.	

4. OSTALI PRAVNI ASPEKTI:		
Upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza:	O kašnjenju u izmirenju obaveza po ovom ugovoru Banka će obavijestiti Korisnika kredita te ostala lica koja lično osiguravaju ispunjenje obaveze (sudužnika i sl.) usmeno, putem telefona, i/ili pisanim putem, slanjem opomene, te će ih ujedno pozvati da dospijele obaveze izmire. Ukoliko, nakon obavijesti o kašnjenju i poziva za uplatu duga, dospjele obaveze ne budu izmirene Banka je ovlaštena poduzeti ostale radnje usmjerene na naplatu potraživanja uključujući aktiviranje instrumenata osiguranja kredita i pokretanje drugih postupaka prinudne naplate pred nadležnim sudom. Redoslijed izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja naveden je u ovom informacionom listu.	
	Banka ima pravo na sve dospjele a neizmirene obaveze obračunati i naplatiti kamatnu stopu primjenjivu u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza, čija visina je navedena u ovom informacionom listu.	
	U slučaju da se Korisnik kredita ugovorom obavezao za vrijeme trajanja ugovora o kreditu koristiti paket usluga i plaćati naknadu za isti (usljed čega se na ugovorni odnos primjenjuje niža kamatna stopa od inicijalno ugovorene), pa za vrijeme trajanja Ugovora o kreditu prestane ispunjavati obaveze po osnovu Paketa usluga, umjesto snižene kamatne stope na ugovorni odnos primjeniti će se inicijalno ugovorena (viša) kamatna stopa.	
Informacija o redoslijedu i načinu izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja:	Banka je ovlaštena naplatu svih obaveza po osnovu dospjele glavnice i kamata vršiti redoslijedom i na slijedeći način: -putem saglasnosti o zapljeni stalnih novčanih primanja Korisnika kredita i Sudužnika (ukoliko postoji); -iz oročenog namjenskog depozita koji je instrument osiguranja kredita (ukoliko isti postoji); -iz novčanih sredstava koja se nalaze na računima Korisnika kredita i Sudužnika (ukoliko postoji); -sudskim putem od Korisnika, Sudužnika (ukoliko postoji) te založnog dužnika (ukoliko je instrument osiguranja naplate potraživanja založno pravo na nekretninama, pokretnim stvarima i/ili pravima) uključujući i naplatu sudskim putem temeljem mjenica koje služe kao instrument osiguranja naplate potraživanja; -isplatom osiguranog iznosa po polisi osiguranja ukoliko je ista vinkulirana u korist Kreditora kao instrument obezbjeđenja te ukoliko je nastupio osigurani slučaj. Momenat isplate osiguranog iznosa Kreditoru iz vinkulirane police osiguranja zavisi isključivo od momenta nastupanja osiguranog slučaja. Iz navedenog razloga isplata osiguranog iznosa iz vinkulirane police, po redoslijedu naplate, može uslijediti prije ili poslije bilo kojeg, gore navedenog, postupka naplate. Banka može pokrenuti po redoslijedu naredni postupak naplate potraživanja ukoliko je prethodni postupak bio bezuspješan i nije doveo do izmirenja dospjelog duga.Kod ugovora zaključenih u F BiH, Banka je ovlaštena pokrenuti naredni postupak i uz prethodno pokrenuti postupak (sve do naplate cjelokupnog potraživanja) .	
Pravo korisnika na prijevremenu otplatu:		
Naknada koju plaća korisnik kredita Banci u slučaju prijevremene otplate kredita:	Moguća naplata naknade:	
	FBIH	RS
	Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita (naknada za prijevremenu otplatu kredita) pod uslovom da se prijevremena otplata izvrši u periodu tokom kojeg se primjenjuje fiksna nominalna kamatna stopa. Kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nekretnine Banka ima pravo na naknadu za prijevremeni povrat ako je ugovorena fiksna ili promjenjiva kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu godine dana veći od 20.000,00 KM. Iznos ugovorene naknade za prijevremenu otplatu kredita ne može biti viši od iznosa pretrpljene štete a u svakom slučaju (bez obzira na iznos pretrpljene štete) ne može biti veći od 1% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu jednak ili duži od jedne (1) godine, a ako je ovaj period kraći, naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje; Iznos naknade za prijevremenu otplatu ne smije (bez obzira na naprijed navedeno) biti viši od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana prijevremene otplate kredita do dana kad kredit u skladu sa ugovorom treba biti vraćen.	Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su u direktnoj vezi sa prijevremenom otplatom kredita kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate veći od 10.000,00 KM u periodu od godinu dana. Iznos naknade za prijevremenu otplatu kredita ne može biti viši od 1% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje, ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu jednak ili duži od jedne (1) godine, a ako je ovaj period kraći od jedne godine, naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje; Iznos naknade za prijevremenu otplatu u svakom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kad je kredit po ugovoru trebao biti vraćen; Ukoliko su ispunjeni naprijed navedeni uslovi pod kojima Kreditor ima pravo na naplatu naknade za prijevremenu otplatu, Kreditor će naplatiti ugovorenu naknadu za prijevremenu otplatu u iznosu od 50,00 KM.
Pravo na besplatan primjerak nacрта ugovora:	Korisnik ima pravo na besplatan primjerak nacрта ugovora , osim ukoliko Kreditor ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa korisnikom u konkretnom pravnom poslu.Korisnik ima pravo razmotriti nacrt ugovora izvan prostorija banke u istom roku u kojem Banku obavezuju podaci u pregovaračakoj fazi sadržani u standardnom informacionom listu (7 dana od datuma naznačenog na standardnom informacionom listu).	
Pravo korisnika na odustajanje od ugovora uz uslove i način odustajanja te visina troškova u vezi odustajanja od ugovora:	Korisnici sa područja FBIH: Banka ne može korisniku staviti kreditna sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako korisnik izričito zahtjeva da mu se sredstva stave na raspolaganje u kraćem roku. Korisnik kredita ima pravo da odustane od ugovora u roku od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja ugovora. Korisnik kredita koji je osiguran hipotekom ili čija namjena je finansiranje kupovine nekretnine može, u naprijed navedenom roku, odustati od ugovora isključivo pod uslovom da odobrena sredstva kredita nije počeo koristiti. Korisnik kredita je dužan da u slučaju odustanka dostavi Kreditoru pisano obavještenje na način kojim se potvrđuje prijem obavještenja od strane Banke .Datum prijema obavještenja od strane Kreditora, smatraće se datumom odustanka od ugovora od strane Korisnika kredita. Korisnik kredita, koji ima pravo da odustane od ugovora o kreditu i to pravo iskoristi na propisan način, dužan je odmah , a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o odustanku, Banci vratiti cjelokupnu glavicu i kamatu obračunatu za period korištenja kredita prema redovnoj kamatnoj stopi koja je predviđena ugovorom. Ukoliko Korisnik kredita odustane od zaključenog Ugovora koji je obezbjeđen založnim pravom na nekretnini ili je namjenjen za kupovinu odnosno finansiranje kupovine nekretnine, dužan je Kreditoru u roku od 7 (sedam) dana od dana slanja obavještenja platiti naknadu stvarnih troškova nastalih zaključenjem Ugovora.	
	Korisnici sa područja RS-a: Banka ne može korisniku staviti kreditna sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako korisnik izričito zahtjeva da mu se sredstva stave na raspolaganje u kraćem roku.Korisnik ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora isključivo ako kreditna sredstva nije počeo koristiti odnosno ukoliko mu u kraćem roku, na izričit zahtjev, sredstva nisu isplaćena. O odustanku od ugovora Korisnik je dužan obavijestiti kreditora u pisanoj formi u gore navedenom roku.U slučaju odustanka korisnika od ugovora kreditor od korisnika ima pravo naplatiti obračunatu naknadu za obradu zahtjeva za izdavanje kartice.	
Depozit kao instrument obezbjeđenja	Opcionalno može biti instrument obezbjeđenja. Ugovor o namjenski oročenom novčanom depozitu se sklapa za cijelo vrijeme trajanja ugovora o kreditu do njegove konačne otplate. Naplata dospjelih a neizmirenih obaveza iz iznosa depozita kao i eventualno prebijanje iznosa depozita i kredita se vrši u skladu sa primjenjivim propisima, uslovima ugovora o namjenski oročenom novčanom depozitu i uslovima iz ugovora o kreditu.	
Korisnik ima pravo na obavijest o rezultatima uvida u baze podataka koji se odnose na procjenu njegove kreditne sposobnosti:	Korisnik ima pravo uvida u podatke Centralnog registra kredita koji su vezani isključivo za ličnost korisnika, ako je za pretragu Centralnog registra kredita dao pisanu saglasnost.	

Informacija o osnovnim pravima i obavezama Sudožnika (ukoliko postoji) :	Sudožnik je pravno ili fizičko lice odgovorno za naplatu svih povjerioćevih (povjerilac u daljem tekstu: Banka), potraživanja jednako kao i glavni dužnik, te je u obavezama prema Banci nastalim iz zakljućenog pravnog posla sa Bankom izjednaćen sa glavnim dužnikom (solidarna odgovornost). Sudožnik odgovora za iznos cjelokupne obaveze kao i glavni dužnik i Banka je ovlaštena zahtjevati namirenje obaveza od sudožnika u svako doba, bez obaveze prethodnog pokušaja namirenja od glavnog dužnika. Ispunjenjem obaveze od strane sudožnika prestaje obaveza Banke i prema glavnom dužniku, te Banka nema ovlaštenje vršiti dalju naplatu od glavnog dužnika.Na sudožnike se ne primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti žiradata FBIH koje osiguravaju sudožniku zaštitu na način na koji je zaštita osigurana žirantima u smislu naprijed navedenog zakona.Ukoliko je sudožnik jedan od instrumenata osiguranja kredita povjerilac će, prema njemu upotrijebiti sve instrumente prinudne naplate isto kao i prema glavnom dužniku, uključujući i zabranu po pristanku. Banka ima obavezu izvršiti procjenu kreditne sposobnosti sudožnika na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobivenih od sudožnika uvidom kreditne registre, uz pisanu saglasnost sudožnika kao i iz javnih registara i baza podataka. Banka je dužna informisati i upoznati sudožnika sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti drugih učesnika kredita (npr. dužnika, drugih sudožnika, jemaca i sl.), samo ukoliko ostali učesnici daju pisanu saglasnost Banci za takvo postupanje, izuzev ukoliko takvo saopštavanje nije izrićito zabranjeno posebnim prinudnim propisima ili takvo saopštavanje nije u suprotnosti sa ciljevima javnog poretka. Banka će upoznati sudožnika o tome da neko lice odbija dati saglasnost da se dobijeni podaci i dokumentacija saopšte sudožniku.Banka je dužna ponovo procijeniti kreditnu sposobnost glavnog dužnika i sudožnika prije bilo kakvog znaćajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita. Pod znaćajnijim povećanjem ukupnog iznosa kredita se podrazumjeva povećanje ukupnog iznosa kredita za više od 10%. U slućaju ispunjenja obaveza prema Banci sudožnik ima pravo od glavnog dužnika da zahtjeva vraćanje uplaćenih iznosa (regresno pravo), osim ukoliko nije drugaćije ugovoreno ili iz prirode pravnog odnosa sudožnika i glavnog ne proizilazi drugaćije. Banka će sudožniku na njegov zahtjev izdati potvrdu o svim izvršenim uplatama za račun glavnog dužnika. Ispunjenjem obaveze od strane sudožnika na istog prelazi potraživanje Banke iz osnovnog pravnog posla ali samo do visine iznosa koji je uplatio za račun glavnog dužnika. Sudožnik koji je ispunio obavezu ima pravo zahtijevati od svakog sađužnika da mu naknadi dio obaveze koji pada na njega. Pri tome nije od uticaja okolnost što je povjerilac nekog od sađužnika oslobodio duga ili mu je dug smanjio. Dio koji pada na dužnika od koga ne može da se dobije naknada dijeli se srazmjerno na sve dužnike.Ukoliko nije drugo ugovoreno ili inaće ne proizilazi iz pravnih odnosa učesnika u poslu, na svakog sudožnika u njihovom međusobnom odnosu u pogledu regresa dolazi jednak dio. Međutim, ako je solidarna obaveza zakljućena u iskljućivom interesu jednog sudožnika, on je dužan naknaditi cijeli iznos obaveze sudožniku koji je namirio potraživanje. Ukoliko sudožnik smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zakljućenog Ugovora, dobrih poslovnih obićaja, Općih uslova poslovanja Banke i zakonskih odredbi, može Banci uputiti pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskim putem na elektronsku adresu reklamacija@sparkasse.ba. Banka će na prigovor odgovoriti u roku od 30 (trideset) dana računajući od dana kada je zaprimila podneseni prigovor.Ako Banka u roku iz prethodnog stava ovog ćlana ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosićlac prigovora ne bude zadovoljan odgovorom, isti ima pravo o tome pismeno obavjestiti i uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo F BiH Ombudsman ima mogućnost da, pod uslovima predvićdenim vaćećim propisima, pokrene postupak posredovanja radi vanskudskog rješavanja spornog odnosa.		
Period i uslovi u kojem kreditora obavezuju podaci u pregovaraćakoj fazi sadržani u standardnom informacionom listu:	7 dana od datuma naznaćenog na standardnom informacinom listu.		
V3_Primjena od 03.03.2025. godine			
U _____ datum _____ Standardni informacioni list izdao/la: Standardni informacioni list preuzeo/la: Standardni informacioni list preuzeo/la: (Potpis ovlaštene osobe i pečat) (Potpis Klijenta) (Sudožnik - koji svojim postpisom iskljućivo potvrćuje da je upoznat sa pravima i obavezama Sudožnika, navedenim u ovom Standardnom informacionom listu)			