

STANDARDNI INFORMACIONI LIST

Stambeni kredit – iz sredstava Investiciono razvojne banke Republike Srpske

(u primjeni od 07.08.2023. god.)

- MF banka a.d. Banja Luka, Aleja Svetog Save 61, Banja Luka** (u daljem tekstu Banka)
- Korisnici:** Fizička lica sa redovnim primanjima koja obezbjeđuju urednu otplatu kredita, a koja, ujedno, zadovoljavaju kriterijume Investiciono-razvojne banke Republike Srpske (u daljem tekstu: IRBRS) u smislu pripadnosti jednoj od sljedeće tri grupe korisnika kredita. U slučaju da korisnik nema odgovarajuću kreditnu sposobnost, prihvata se sudužništvo člana domaćinstva.

Grupa mladi bračni parovi

- Korisnici sredstava mladi od trideset godina (oboje)

Beneficirana grupa

- Članovi porodica poginulih i nestalih boraca,
- Ratni vojni invalidi od I do IV kategorije,
- Civilne žrtve rata od I do IV grupe,
- Osobe sa invaliditetom iz člana 21. stav Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida ("Službeni glasnik Republike Srpske, broj 37/12)
- Samohrani roditelji sa četvoro i više djece,
- Porodice sa četvoro i više djece,
- Korisnici sredstava koji sredstva koriste za rješavanje stambenog pitanja na teritoriji nerazvijene ili izrazito nerazvijene opštine,
- Roditelji ili staratelji djece i punoljetnih lica sa smetnjama u razvoju iz člana 18. stav a) alineja 2) i stav b) alineja 2) Zakona o socijalnoj zaštiti („Službeni glasnik Republike Srpske“ br.37/2012, 90/2016, 94/2019, 42/2020 -dr. Ur. i 36/2022)

Grupa I

- Bračni parovi, VII stepen stručne spreme oboje,
- Samohrani roditelji sa troje djece,
- Porodice sa troje djece.

Opšta grupa

- **Samohrani roditelji sa jedno ili dvoje djece**
- **Porodice sa jedno ili dvoje djece**

U slučaju da korisnik nema odgovarajuću kreditnu sposobnost, prihvata se sudužništvo člana domaćinstva.

- Iznos kredita:** 10.000 KM – 75.000 KM, za rekonstrukciju i proširenje stambene jedinice,
10.000 KM – 170.000 KM, za kupovinu i izgradnju prve stambene jedinice u vlasništvu.
Kredit se odobrava uz valutnu klauzulu EUR po srednjem kursu Centralne banke BiH;
- Rok otplate:** Do 300 mjeseci;
- Namjena kredita:** - kupovina stambenih jedinica,
- izgradnja stambenih jedinica,
- rekonstrukcija stambenih jedinica,
- adaptacija stambenih jedinica,
- proširenje stambenih jedinica
- Refinansiranje ranije odobrenih stambenih kredita po projektu Socijalni program stambenog zbrinjavanja u BiH, finansiranom iz sredstava Razvojne banke Savjeta Evrope-SEV (refinansiranje kredita SEV-a)
- Način isplate:** U jednoj ili više tranši na transakcioni račun klijenta odnosno prodavca nekretnine ili investitora;
- Način otplate:** U jednakim mjesečnim anuitetima;
- Grejs period:** nema;
- Nominalna kamatna stopa** zavisi od pripadnosti korisnika pojedinoj grupi:

Grupa mladi bračni parovi:

1,80% (Izlazna kamatna stopa IRB RS) – umanjenje od 1,2% po osnovu pripadnosti Grupi Mladi bračni parovi + max. marža Banke 2,4% = ukupno iznosi 3,00%.

Beneficirana grupa:

1,80% (Izlazna kamatna stopa IRB RS) – umanjenje od 0,6% po osnovu pripadnosti Beneficiranoj grupi + max. marža Banke 2,4% = ukupno iznosi 3,60%.

Grupa I:

1,80% (Izlazna kamatna stopa IRB RS) – umanjenje od 0,2% po osnovu pripadnosti Grupi I + max. marža Banke 2,4% = ukupno iznosi 4,00%.

Opšta grupa

1,80% (Izlazna kamatna stopa IRB RS) + max. marža Banke 2,4% = ukupno iznosi 4,20%.

Obračun kamate se vrši proporcionalnim metodom i primjenjuje dekurzivan način obračuna.

Kamatna stopa je fiksna.



10. **Provizija za obradu zahtjeva:** 0,5% jednokratno na dan plasmana sredstava

11. **Efektivna kamatna stopa (EKS): od 3,11 %**

12. **Iznos, broj rata i period dospijanja, ostali troškovi koji ulaze u obračun EKS¹, reprezentativni primjer**

Grupa Mladi bračni parovi

PERIOD OTPLATE IZNOS KREDITA (KM)	120 mjeseci					180 mjeseci				
	ANUITET KM	Iznos naknad e KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %	ANUITET KM	Iznos naknad e KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %
10000	96,57	50.00	20	11,665,59	3,19	69,06	50.00	20	12,508.96	3,14
20000	193,14	100.00	20	23,311.12	3,17	138,13	100.00	20	24,997.59	3,13
50000	482,84	250.00	495	58,722.98	3,36	345,32	250.00	495	62,939.16	3,26
100000	965,68	500.00	595	117,051	3,28	690,64	500.00	595	12,5483.3	3,2
NKS: 3,00%, fiksno na godišnjem nivou						NKS: 3,00 %, fiksno na godišnjem nivou				
EKS: od 3,17 %						EKS: od 3,13%				

PERIOD OTPLATE IZNOS KREDITA (KM)	240 mjeseci				
	ANUITET KM	Iznos naknade KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %
10000	55,46	50.00	20	13,389.17	3,12
20000	110,93	100.00	20	26,757.32	3,11
50000	277,32	250.00	495	67,339.12	3,21
100000	554,64	500.00	595	13,4283.1	3,17
NKS: 3,00 %, fiksno na godišnjem nivou					
EKS: od 3,11%					

Beneficirana grupa

PERIOD OTPLATE IZNOS KREDITA (KM)	120 mjeseci					180 mjeseci				
	ANUITET KM	Iznos naknad e KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %	ANUITET KM	Iznos naknad e KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %
10000	99.35	50.00	20.00	11,992.00	3.81	71.98	50.00	20.00	13,026.40	3.76
20000	198.71	100.00	20.00	23,965.20	3.79	143.96	100.00	20.00	26,032.80	3.75
50000	496.77	250.00	495.00	60,357.40	3.99	359.90	250.00	495.00	65,527.00	3.89
100000	993.55	500.00	595.00	120,321.00	3.90	719.80	500.00	595.00	130,659.00	3.83
NKS: 3,60%, fiksno na godišnjem nivou						NKS: 3,60 %, fiksno na godišnjem nivou				
EKS: od 3,79%						EKS: od 3,75%				

PERIOD OTPLATE IZNOS KREDITA (KM)	240 mjeseci				
	ANUITET KM	Iznos naknade KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %
10000	58.51	50.00	20.00	14,112.40	3.74
20000	117.02	100.00	20.00	28,204.80	3.73
50000	292.56	250.00	495.00	70,959.40	3.83
100000	585.11	500.00	595.00	141,521.40	3.79
NKS: 3,60 %, fiksno na godišnjem nivou					
EKS: od 3,73 %					

¹ U ostale troškove uključeno:

- trošak mjenica (cijena jedne mjenice iznosi 5,00 KM)
- trošak procjene - 150,00 KM
- trošak notarske obrade prema tarifi o određivanju nagrada i naknada notarima u Republici Srpskoj

**Grupa I**

PERIOD OTPLAT E IZNOS KREDITA (KM)	120 mjeseci					180 mjeseci				
	ANUITET KM	Iznos nakna de KM	Ostali troško vi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %	ANUITET KM	Iznos naknade KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %
10000	101.25	50.00	20.00	12,220	4.23	73.98	50.00	20.00	13,386.4	4.18
20000	202.51	100.00	20.00	24,421.20	4.20	147.95	100.00	20.00	2,6751	4.16
50000	506.27	250.00	495.0 0	61,497.40	4.40	369.88	250.00	495.00	67,323.4	4.30
100000	1012.54	500.00	595.0 0	122,599.80	4.31	739.75	500.00	595.00	13,4250	4.24
NKS:4.00%, fiksno na godišnjem nivou					NKS: 4.00%, fiksno na godišnjem nivou					
EKS: od 4.20 %					EKS: od 4.16%					

PERIOD OTPLATE IZNOS KREDITA (KM)	240 mjeseci				
	ANUITET KM	Iznos naknade KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %
10000	60.60	50.00	20.00	14,614	4.15
20000	121.21	100.00	20.00	29,210.4	4.14
50000	303.02	250.00	495.00	73,469.8	4.25
100000	606.03	500.00	595.00	146,542.2	4.20
NKS: 4.00 %, fiksno na godišnjem nivou					
EKS: od 4.14 %					

Opšta grupa

PERIOD OTPLAT E IZNOS KREDITA (KM)	120 mjeseci					180 mjeseci				
	ANUITET KM	Iznos naknad e KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %	ANUITET KM	Iznos naknad e KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %
10000	102.20	50.00	20.00	12,334	4.43	74.98	50.00	20.00	13,566.4	4.39
20000	204.20	100.00	20.00	24,648	4.41	149.96	100.00	20.00	27,112.8	4.37
50000	511.04	250.00	495.00	62,069.8	4.61	374.91	250.00	495.00	68,228.8	4.51
100000	1,022.08	500.00	595.00	123,744.6	4.52	749.82	500.00	595.00	136,062.6	4.45
NKS:4.20%, fiksno na godišnjem nivou					NKS: 4.20%, fiksno na godišnjem nivou					
EKS: od 4.41 %					EKS: 4.37%					

PERIOD OTPLATE IZNOS KREDITA (KM)	240 mjeseci				
	ANUITET KM	Iznos naknade KM	Ostali troškovi u KM	Ukupan iznos koji klijent treba da plati KM	EKS %
10000	61.66	50.00	20.00	14,868.4	4.36
20000	123.33	100.00	20.00	29,719.2	4.35
50000	308.31	250.00	495.00	74,739.4	4.46
100000	616.63	500.00	595.00	149,086.2	4.41
NKS: 4.20%, fiksno na godišnjem nivou					
EKS: od 4.35%					

Reprezentativni primjer:

Banka je korisniku kredita odobrila Stambeni kredit za stanovništvo iz sredstava IRB-a u iznosu od 100.000 KM sa rokom otplate 240 mjeseci, po nominalnoj kamatnoj stopi od 4.20% fiksno na godišnjem nivou, uz proviziju za obradu zahtjeva 0,50% i način otplate u jednakim mjesečnim anuitetima. Obezbjedenje kredita su 4 mjenice potpisane od strane učesnika u kreditu



(Dužnika/Suđuznika/Solidarnog jemca) i hipoteka na nepokretnostima. Klijent je otvorio račun u banci 3 mjeseca prije podnošenja zahtjeva za kredit.

U navedenom slučaju klijent bi trebao da plati ukupan iznos kako je navedeno u sljedećem pregledu:

Vrsta obaveze koja se plaća	Iznos u KM
Glavnica kredita	100,000.00
Obračunata kamata	48,174.42
Naknada za obradu kreditnog zahtjeva 0.50%	500.00
Naknada za vođenje kreditne partije (računa)	0.00
Troškovi mjenica (5 KM jedna mjenica)	20.00
Pretpostavljeni troškovi pribavljanja, ovjere dokumentacije	50.00
Pretpostavljeni troškovi procjene (pokretnina i nekretnina)	150.00
Pretpostavljeni troškovi notarske ovjere	375.00
Pretpostavljeni troškovi premije osiguranja	100.00
Pretpostavljeni troškovi uspostave založnog prava na nekretninama	250.00
Pretpostavljeni troškovi provjere i zalaganja (pokretnine, depozit)	0.00
Ukupan iznos koji klijent treba da plati	149,416
EKS	4,45%

Informacija o obavezi zaključenja ugovora o sporednim uslugama: Uslov za korištenje kredita je da Korisnik otvori tekući / transakcioni račun u Banci, osim ako već ima otvoren tj. zaključen ugovor o tekućem računu. Ukoliko je podnosilac zahtjeva otvorio otvoren transakcioni račun u banci u vremenskom periodu dužem od 30 dana prije datuma podnošenja zahtjeva za kredit, trošak vođenja transakcionog računa neće ulaziti u obračun EKS-a, u suprotnom hoće i obračunavaće se za svaki mjesec 2,00 KM (trenutno važeći iznos naknade), i prikazati ukupno zbirno za cijeli period trajanja kredita. Naknada za vođenje transakcionog računa je promjenljiva, što znači da u toku trajanja kredita može doći do promjene naknade. Obavještenje o promjeni varijabilne naknade za vođenje transakcionog računa, ukoliko ista predstavlja trošak sporedne usluge, klijentu se dostavlja u skladu sa ugovorom o otvaranju i vođenju transakcionog računa. **Važeće odredbe za tržište Republike Srpske.** Ukoliko Banka predlaže izmjene i dopune odredaba u vezi Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, obavezna je da Klijentu dostavi u pisanoj formi prijedlog tih izmjena i dopuna, najkasnije dva mjeseca prije predloženog dana početka njihove primjene, u kom roku se Klijent može saglasiti sa predloženim izmjenama i dopunama. Ako u prethodno pomenutom roku, Klijent ne obavijesti Banku da nije saglasan sa prijedlogom izmjena i dopuna Ugovora o otvaranju i vođenju računa, smatra se da se Klijent saglasio sa prijedlogom Banke. Klijent ima pravo da ako se ne saglasi sa prijedlogom izmjena i dopuna odredaba Ugovora o otvaranju i vođenju računa, i raskine ugovor o transakcionom računu u roku koji je prethodno naveden. **Važeće odredbe za tržište Federacije BiH.** Ukoliko Banka naknade i druge troškove u vezi Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, uveća iznad ugovorenog iznosa, dužna je o tome obavijestiti Klijenta najkasnije 15 dana prije početka primjene izmijenjenih naknada, odnosno drugih troškova.

Uslov za korištenje kredita može biti pribavljanje polise osiguranja za nepokretnost/pokretne stvari ako su instrument obezbjeđenje kredita.

13. **Prijevremenu otplatu kredita.** Banka nema pravo na naplatu provizije na prijevremenu otplatu kredita.
14. **U slučaju korisnikovog kašnjenja u izmirenju ugovorenih obaveza,** Banka ima pravo da na sve dospjele a neizmirene obaveze prema Banci, obračuna i naplati zateznu kamatu u skladu sa zakonskom regulativom RS / BD² u vezi obračuna zakonske zatezne kamate. Trenutno se u RS primjenjuje kamatna stopa od 0,03% dnevno. Izmjena stope zakonske kamate se vrši u skladu sa zakonskom regulativom. U slučaju korisnikovog kašnjenja u izmirenju ugovorenih obaveza i slanja opomena za neizmirena dugovanja, Banka će korisnika teretiti za troškove slanje svih opomena. Trenutno, naknada za slanje pisмениh opomena putem pošte iznosi 4,00 KM, dok se naknada za opomene koje se šalju putem SMS poruke ili elektronskim putem ne naplaćuju. Osim naprijed navedenog, banka će klijenta teretiti i za sve druge troškove koji su prouzrokovani neurednom otplatom kredita (troškovi nastali zbog prinudne, sudske naplate potraživanja, troškovi advokata).
15. Banka ima pravo da temeljem dostavljenih instrumenata naplati svoja dospjela potraživanja. Banka Korisniku dostavlja upozorenje o neizmirenju obaveza putem usmene opomene, telefonskog poziva, SMS poruke, pismene opomene, poziva na sastanke, posjete. Ukoliko Korisnik ne ispunji svoje ugovorne obaveze u roku od 7 dana od datuma dostavljanja upozorenja o propuštanju (bilo da je usmeno opomenut, putem telefonskog poziva, SMS poruke ili pismeno putem pošte), Banka ima pravo da pristupi aktiviranju instrumenata obezbjeđenja, prema dalje ugovorenom redoslijedu.
16. **Obezbjeđenje kredita** mora biti adekvatan kolateral datom kreditu i zavisi od iznosa kredita, kreditne sposobnosti klijenta, kreditne sposobnosti jemca, vrijednosti pokretne ili nepokretne imovine. Dozvoljeno je i kombinovanje različitih vrsta obezbjeđenja, kao i ugovaranje drugih vrsta obezbjeđenja kao što su zalaganje hartija od vrijednosti, garancije i sl. Kao instrumenti obezbjeđenja, koriste se:

² Za Brčko distrikt BiH vrijedi zatezna kamata prema posebnom Zakonu o visini stope zatezne kamate .

I. Mjenice, kao obavezan instrument obezbjeđenja i to za sve učesnike u kreditu,

II. Solidarno jemstvo bonitetnog fizičkog lica, kao obavezan instrument i to maksimalno do tri jemca, prihvata se kao samostalno obezbjeđenje do iznosa ≤ 10.000 KM sa rokom otplate do 60 mjeseci, ,

III. Isprava za zapljenu plate svih učesnika u kreditu kao obavezan instrument,

IV Hipoteka na nepokretnostima, je obavezna za iznose kredita $>$ od 30.000 KM,

Kao dodatno obezbjeđenje, pored navedenih obaveznih instrumenata, prihvataju se:

V Solidarno jemstvo bonitetnog pravnog lica ili preduzetnika

Napomene u vezi obezbjeđenja kredita:

a. Vinkulacija polise osiguranja je obavezna za sve vrijeme trajanja kredita za založene nepokretnosti.

b. Ukoliko se kao instrument obezbjeđenja pojavljuje hipoteka,

- neophodan je notarski obrađen Ugovor o zasnivanju hipoteke, a troškove obrade snosi korisnik kredita,
- Banka ima pravo zahtijevati procjenu vrijednosti nekretnine od strane ovlaštenog sudskog vještaka građevinske struke a troškove procjene i revizije procjene snosi korisnik kredita,

U slučaju kašnjenja sa otplatom kredita, Banka ima pravo da istovremeno aktivira sve dostavljene instrumente obezbjeđenja bilo da su dostavljeni od strane Korisnika ili Solidarnog jemca jer prema pozitivnim zakonskim propisima, svaki Solidarni jemac, odgovara Banci kao Korisnik za cijelu ugovorenu obavezu.

U slučaju neizmirenja obaveza Banka će upotrijebiti instrumente obezbjeđenja po sljedećem redoslijedu:

- Bjanko nalozi za prenos novčanih sredstava dužnika, sudužnika ili jemca (ukoliko postoje);
- Isprava za zapljenu plate dužnika, sudužnika i jemca;
- Vlastite mjenice korisnika kredita ,sudužnika i jemaca;
- hipoteka na nepokretnoj imovini

Banka može istovremeno pokrenuti postupke prinudne naplate po osnovu svih prednje navedenih

instrumenata obezbjeđenja te može upotrijebiti naredni po redoslijedu instrument obezbjeđenja i prije okončanja postupka po predhodno upotrebljenim instrumentima obezbjeđenja.

17. Pravo na dobijanje podataka: Korisnik ima pravo da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti besplatno dobije obavještenje o rezultatima uvida u baze podataka. Korisnik ima pravo da na zahtjev besplatno dobije kopiju nacrtu ugovora o kreditu izuzev u situaciji kada MF banka odluči da neće zasnovati ugovorni odnos sa Korisnikom. Kopija nacrtu ugovora predaje se Korisniku, na njegov zahtjev, radi razmatranja izvan prostorija Banke i važi 5 dana od dana predaje Korisniku.

18. Pravo na odustajanje Korisnika kredita od kredita

- **Formulacija u skladu sa regulativom za RS:**

Korisnik kredita ima pravo da odustane od zaključenog Ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja ovog Ugovora. Korisnik kredita je dužan da o svojoj namjeri odustanka od Ugovora obavijesti Banku u pisanoj formi, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od Ugovora.

U slučaju odustanka Korisnika kredita od zaključenog Ugovora o kreditu, Banka ima pravo na naplatu obračunate naknade za obradu kreditnog zahtjeva koja ne može biti veća od naknade u slučaju kada Korisnik ne odustane od kredita.

Prilikom odustajanja korisnika od ugovora o kreditu koji je obezbijeđen hipotekom, kao i ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, banka ima pravo na naknadu isključivo stvarnih troškova nastalih zaključenjem ugovora, sa čim je dužna da upozna korisnika prije zaključenja ugovora.

Ako banka ili treća strana na osnovu ugovora o kreditu pruža i sporedne usluge koje su u vezi sa tim ugovorom, korisnika više ne obavezuje ugovor o sporednim uslugama ako koristi svoje pravo na odustajanje od ugovora, s tim da ako je Korisnik kredita počeo koristiti predmetnu sporednu uslugu u skladu sa drugim ugovorom, Korisnik mora u pisanom odustanku od ugovora o kreditu izričito da navede da odustaje i od sporedne usluge.

19. Pravo prigovora klijenta:

Važeća odredba za klijente sa područja Republike Srpske: Klijent ima pravo prigovora ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora najkasnije u roku 15 dana od dana podnošenja prigovora.

Važeća odredba za klijente sa područja Federacije Bosne i Hercegovine: Klijent ima pravo prigovora ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora najkasnije u roku 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Dodatne odredbe važeće za tržište Republike Srpske:

Ako Banka u pomenutom roku ne dostavi odgovor podnosiocu prigovora ili podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom, podnosilac prigovora ima pravo da o tome pisano obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem, koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske, sa sjedištem u Banjoj Luci, ulica Vladike Platona broj 1/A.

Dodatne odredbe važeće za tržište Federacije BiH:

Ako Banka ne dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava ovog člana ili podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom, podnosilac prigovora ima pravo o tome pisano obavijestiti Ombudsmena i uložiti prigovor.

Ombudsmen za bankarski sistem (u daljnjem tekstu: Ombudsmen) je u sastavu Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine kao jedan od nosilaca zaštite prava korisnika u Federaciji Bosne i Hercegovine i omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između davaoca finansijskih usluga i korisnika mogu pravično i brzo riješiti od nezavisnih lica s minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način.



Nakon dobivanja pisanog obavještenja ili prigovora korisnika, Ombudsmen će zatražiti od Banke da se u roku od osam dana izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora. Ako Banka u ostavljenom roku propusti da se izjasni ili se izjasni, a Ombudsmen ocijeni da nisu u pitanju povrede odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kojima se uređuje zaštita korisnika, za koje su određene prekršajne kazne, Ombudsmen, korisnik ili Banka mogu dati prijedlog za pokretanje postupka posredovanja u spornom odnosu. Ako Ombudsmen na osnovu činjenica iz pisanog obavještenja, odnosno prigovora korisnika, a nakon izjašnjenja Banke o tim činjenicama ocijeni da su u pitanju povrede odredaba ovog zakona kojima se uređuje zaštita korisnika, za koje su određene prekršajne kazne, uputit će predmet nadležnom organizacionom dijelu Agencije na daljnje postupanje.

Banka je dužna sarađivati sa Ombudsmenom radi pravičnog i brzog rješavanja i prevladavanja nesuglasica i sporova po prigovorima. Mogućnost vansudskog rješavanja spornog odnosa će Banka da razmotri ako Korisnik dostavl prijedlog za isto. Adresa Ombudsmana pri Agenciji za bankarstvo FBiH je Zmaja od Bosne 47b, 71 000, Sarajevo, BiH, telefon broj 00387 33 72 14 00.

Sve navedene informacije su obavezujuće za primjenu od strane Banke prema korisnicima³, 15 dana od dana podnošenja zahtjeva za kredit, izuzev u slučaju da u navedenom periodu dođe do promjene Pravila plasmana IRB RS.

³ Uslovi Informacionog lista od tačke 1-10. važi za sve Klijente, a ostali uslovi vrijede samo za Korisnike finansijskih usluga u smislu Zakona o bankama RS (ZOB). U smislu ovih zakona, Korisnik je fizičko lice koje stupa u odnos sa bankom radi korišćenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti). Odredbe ZOB RS, koje se odnose na zaštitu Korisnika, se ne primjenjuju na:

- 1) ugovore o kreditu u iznosu manjem od 400 KM i većem od 150.000 KM,
- 2) ugovore o kreditu zaključene u postupku poravnjanja pred sudom ili pred nekim drugim organom određenim zakonom,
- 3) ugovore o odgodi plaćanja postojećeg duga po kreditu, bez plaćanja naknade,
- 4) ugovore o kreditu kod kojih ne postoji obaveza plaćanja bilo kakvih troškova i ugovore kod kojih se kredit obavezno otplaćuje u roku od tri mjeseca, uz plaćanje samo zanemarljivih ukupnih troškova kredita i
- 5) ugovore o kreditu koji su obezbijedjeni založnim pravom na pokretnim stvarima, ako je odgovornost korisnika strogo ograničena na vrijednost založene stvari.