

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA SEFOVIMA

### PODRUČJE PRIMJENE

Opšti uslovi poslovanja sa sefovima Raiffeisen Bank d.d. BiH (u daljem tekstu: Opšti uslovi) primjenjuju se na prava i obaveze ugovorno zasnovane između Raiffeisen Bank d.d. BiH (u daljem tekstu: Banka) i Korisnika sefa, te prava i obaveze osoba koje zastupaju Korisnika sefa (u daljem tekstu: Opunomoćenik).

Opštim uslovima utvrđuju se uslovi i način davanja sefa na upotrebu, pristupanje i otkazivanje upotrebe sefa, te prava i obaveze Banke i Korisnika sefa, kao i punomoćnika. Isti čine sastavni dio ugovornih odredbi i primjenjuju se zajedno sa istim.

### POJMOVNO ODREĐENJE

Sef je čelični pretinac (ormarić) ugrađen u bančina posebna trezorska odjeljenja ili smješteni u odgovarajuće sef kase, koje Banka iznajmljuje Korisnicima uz naknadu.

### SADRŽAJ SEFA

U sefove je moguće pohranjivati razne predmete i dokumente (npr. štedne knjižice, police osiguranja, testamente, ugovore, vrijedne stvari, plemenite metale, nakit, filatelističke i numizmatične zbirke, razne ključeve i sl.). U sefu se ne smiju držati predmeti koji su kvarljivi, zapaljivi, eksplozivni, podložni raspadanju, čije je posjedovanje protuzakonito, te drugi predmeti koji mogu ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova. U slučaju da se Korisnik ne pridržava ove obaveze, Banka može raskinuti ugovor o zakupu sefa.

Ovlašteni uposlenik ima pravo, u slučaju sumnje da se radi o predmetima koje je zabranjeno odlagati u sef, provjeriti sadržaj kojeg Korisnik/Opunomoćenik želi odložiti. Pravo pregleda se ograničava samo na utvrđivanje radi li se o predmetima koji se ne smiju stavljati u sef.

### KORISNICI SEFA I PUNOMOĆNICI

Korisnik sefa može biti fizička ili pravna osoba koja sklopi sa Bankom ugovor o korištenju sefa (u daljnjem tekstu: Ugovor). Fizičko lice mora biti punoljetno. Tražilac zakupa sefa, prije sklapanja Ugovora, podnosi Zahtjev u pisanoj obliku i identifikuje se na osnovu ličnog identifikacionog dokumenta. Ugovor se zaključuje na ime i ne može biti zaključen na donositelja ili šifru.

Pristup sefu dozvoljava se samo Korisniku ili njegovom punomoćniku. Punomoć se daje prilikom zaključenja Ugovora o zakupu sefa ili naknadno pred ovlaštenim službenikom Banke. Valjana je i punomoć odgovarajućeg sadržaja, ovjerena od strane nadležnog organa (opštinski organ, notar ili diplomatsko/konzularno predstavništvo BiH u inostranstvu). Uz punomoć, Banka predaje Opunomoćeniku i identifikacionu karticu u izdanju Banke.

Korisnik sefa je dužan u pisanoj formi obavijestiti Banku o svim promjenama podataka (adresa, izmjena imena i prezimena, izmjena ličnih podataka i slično) odmah po nastanku takvih promjena, a koje mogu utjecati na uspješno servisiranje poslova sa sefovima te izvršavanje svih ugovornih obaveza.

### PREDMET UGOVORA

Ugovorom Banka se obavezuje da će Korisniku staviti na raspolaganje sef za određeni period vremena, a Korisnik se obavezuje da za to Banci plati određenu naknadu. Banka se, također, obavezuje da će preduzeti potrebne mjere da osigura dobro stanje sefa i nadzor nad njim.

Banka je u obavezi da u pregovaračkoj fazi za zaključenje Ugovora o korištenju sefa informiše Korisnika o uslovima i svim karakteristikama usluge koju nudi, na način da Korisniku uruči Informacioni list u pisanoj formi ili u elektronskom obliku. Banka će Korisniku koji namjerava zaključiti ugovor o zakupu sefa, na njegov zahtjev i bez naknade, uručiti Načrt ugovora radi razmatranja istog od strane Korisnika.

### TRAJANJE ZAKUPA

Korisnik zakupljuje sef Banke na određeni period, uz mogućnost automatske prolongacije na isti period. Minimalni period zakupa je tri (3), a maksimalni dvanaest (12) mjeseci.

### KORIŠTENJE KLJUČEVA SEFA

Sef ima dvije (2) sigurnosne brave i tri (3) ključa. Dva ključa jedne sigurnosne brave predaju se Korisniku sefa, a ključ druge sigurnosne brave je u posjedu Banke. Banka ne drži duplikat ključeva koji su predati u posjed Korisniku.

Uz ključeve, Banka predaje Korisniku i identifikacionu karticu u izdanju Banke koja sadrži broj sefa i koja je obavezno identifikaciono sredstvo za pristup sefu.

Sef se isključivo može otvoriti zajednički, na način da se istovremeno koristi ključ koji je u posjedu Korisnika i ključ koji je u posjedu Banke.

Nakon upotrebe sefa, Korisnik ili Opunomoćenik mora vratiti kasetu u sef, zatvoriti ga i zaključati svojim ključem.

Preuzete ključeve sefa Korisnik treba brižljivo čuvati. U slučaju eventualnog gubitka jednog ili oba ključa, Korisnik treba bez ikakvog odlaganja pismeno obavijestiti Banku, koja je u tom slučaju dužna izvršiti zamjenu brava i ključeva i to u prisustvu Korisnika. Ukoliko Banka nije blagovremeno obaviještena, nije odgovorna za moguće posljedice nastale zloupotrebom ključeva. Korisnik je dužan namiriti sve nastale štete kao i troškove zamjene brave i novih ključeva.

### PRISTUP SEFU

Banka je obavezna dopustiti pristup sefu samo Korisniku sefa ili njegovom opunomoćeniku. Pristup sefu je slobodan samo u radno vrijeme Banke, uz prisustvo službenika Banke i poštivanje sigurnosnih pravila Banke.

Prilikom ulaska u prostorije gdje se nalaze sefovi, ovlaštenom zaposleniku Banke Korisnik odnosno Opunomoćenik dužan je pokazati identifikacionu karticu za pristup sefu, ličnu kartu ili pasoš, te pristup sefu potvrditi svojim potpisom na obrascu Evidencije korištenja sefa koji je dokaz ulaza/izlaza u i iz prostora Banke u kojem se zakupljeni sef nalazi.

Boravak u prostorijama u kojima su smješteni sefovi ograničen je na maksimalno trajanje od 15 minuta. Službenik Banke prisustvuje samo činu otključavanja i zaključavanja sefa. Nakon čina otključavanja sefa, službenik Banke napušta prostor sefa omogućavajući privatnost Korisniku, odnosno njegovom Opunomoćeniku.

Banka osigurava Korisniku za vrijeme njegovog boravka u prostoru sa sefovima diskreciju tj. onemogućava prisutnost drugih osoba kada su Korisnik i/ili Opunomoćenik sefa u prostoru sefova.

Otvaranje sefa bez prisustva Korisnika sefa moguće je u slučaju kada se protiv Korisnika sefa vodi krivični ili sudski postupak, a isključivo na zahtjev, odnosno po nalogu suda.

### NAKNADA

Za usluge korištenja sefa Banka utvrđuje, obračunava i naplaćuje od Korisnika naknadu ovisno o veličini sefa i roku na koji se isti izdaje na korištenje, a prema važećoj Odluci Banke o tarifama

naknada za proizvode i usluge fizičkim licima. U cijenu naknade uračunat je porez na dodanu vrijednost.

Naknada se plaća jednokratno za cijeli ugovoreni period trajanja zakupa. Bez plaćene naknade Korisnik ne može pristupiti korištenju sefa, a ako naknadu ne plati ni dva dana nakon zaključenja ugovora, Banka će tumačiti da je Korisnik odustao od ugovora.

U slučaju da Korisnik raskine Ugovor o sefu prije isteka ugovorenog razdoblja, nema pravo na djelimični povrat unaprijed plaćene naknade.

Prije isteka ugovorenog razdoblja korištenja sefa, Banka će Korisniku poslati obavijest o obračunu naknade za najam sefa za sljedeće obračunsko razdoblje sa dospijecom naplate u roku navedenom u obavijesti. Ukoliko Korisnik u takvom slučaju otkáže Ugovor u roku od 15 dana od dana obnavljanja roka najma, Banka će temeljem takvog otkaza stornirati obračunatu, a nenaplaćenu naknadu i zateznu kamatu.

Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i troškova i odgovarajuće cijene za te poslove izražavaju se kao naknade / provizije i sadržane su u važećem dokumentu „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“. Vrsta i visina naknada/provizija između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora zaključenih sa Korisnicima. „Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima“, kao svojevrsan cjenovnik dodatnih poslova i uslužnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljenom ekonomskom opravdanošću poslovanja. Tako promijenjene tarife se primjenjuju na zaključeni ugovor bez obaveze zaključivanja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane Korisnika. Tarife su dostupne u svako vrijeme Korisniku i sa istim se može upoznati i komparirati ih sa tarifama drugih banaka., slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor o sefu, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

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

## PRODUŽENJE, ISTEK I OTKAZ UGOVORA

Po isteku ugovorenog roka zakupa, ugovor o zakupu sefa će biti automatski prolongiran pod istim uslovima i na isti vremenski period. U tom slučaju, Korisnik je dužan uplatiti iznos naknade u skladu sa trenutno važećom Odlukom o Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima, u roku od 30 dana od dana dospijeca Ugovora.

Ukoliko Korisnik po isteku ugovorenog roka zakupa ne želi prolongirati Ugovor o zakupu sefa, u roku od sedam dana treba izvršiti praznjenje sefa, predaju ključeva i identifikacione kartice. Ukoliko Korisnik po isteku ugovorenog roka zakupa ne izvrši praznjenje sefa, predaju ključeva i identifikacione kartice, Banka je ovlaštena da sef otvori sudskim putem, čiji će predstavnici utvrditi sadržaj sefa i nađene stvari staviti u sudski depozit. Troškove ovog postupka, uključujući i naknadu za svaki započeti mjesec korištenja sefa nakon isteka zakupa i naknadu troškova za prisilno otvaranje sefa (zamjena brave i ključeva) snosi Korisnik, a prema važećoj tarifi. U slučaju da Korisnik ne izvrši plaćanje troškova i naknade za otvaranje sefa na ovaj način, Banka ima pravo na prvenstvenu naplatu dugovnih iznosa iz novčanog iznosa koji se pronađe u sefu, kao i cijene dobijene prodajom drugih vrijednosti u sefu.

Kada je Banka, na osnovu izvoda iz matične knjige umrlih, obaviještena o smrti Korisnika sefa, dozvolit će pristup sefu licu koje je pravosnažnim rješenjem o nasljeđivanju nadležnog suda ili

notara označen kao nasljednik. Ukoliko je u rješenju o nasljeđivanju, kao nasljednici označeno više lica, pristup sefu će se omogućiti u prisustvu svih označenih nasljednika ili punomoćnika. Ako pravni nasljednik nije u posjedu ključeva sefa i identifikacione kartice, dužan je Banci pored naknade nadoknadi i troškove nastale nasilnim otvaranjem sefa (zamjena brave i ključeva). U slučaju da pravni nasljednik ne izvrši plaćanje troškova i naknade, Banka ima pravo i na prvenstvenu naplatu dugovnih iznosa iz novčanog iznosa koji se pronađe u sefu, kao i cijene dobijene prodajom drugih vrijednosti u sefu.

Banka može otkazati Ugovor o zakupu sefa izjavom poslanom preporučenim pismom bez otkaznog roka, ako Korisnik koristi sef protivno odredbama ovog ugovora. Korisnik odgovara i za svaku štetu nastalu zbog nedozvoljenog korištenja sefa, pa i u slučaju kada nije znao za opasne osobine predmeta koje je držao u sefu.

Korisnik može također otkazati Ugovor o zakupu sefa, bez navođenja razloga za otkaz, izjavom poslanom preporučenim pismom, uz otkazni rok od mjesec dana.

U slučaju otkaza ugovora Korisnik je dužan postupiti u skladu sa odredbama ovog člana.

## ZAŠTITA TAJNOSTI PODATAKA

*Podaci o poslovanju sa sefovima su poslovna tajna i Banka ih neće, bez saglasnosti Korisnika, saopštavati trećim licima izuzev na pisani zahtjev Suda ili drugog nadležnog organa u skladu sa zakonom.*

## ODGOVORNOST

Banka se obavezuje poduzeti sve mjere da osigura dobro stanje sefova i nadzora nad njima, te pripadajuće uređaje, dužna je primjenjivati svaku potrebnu pozornost u poslovanju, a posebno pri osiguranju sefa.

Svaki sef je osiguran kod osiguravajućeg društva policom osiguranja do iznosa u skladu sa internim aktima Banke.

Korisnik odgovara Banci za svaku štetu koja nastane zbog držanja nedozvoljenih predmeta, bez obzira da li je znao za njihovu pokvarljivu ili opasnu prirodu. Banka ima pravo pregledati osobe i predmete u slučaju sumnje da se radi o predmetima koji mogu ugroziti sigurnost Banke i prostora u kojem su smješteni sefovi.

Banka ne preuzima rizik, niti odgovara za štetu koja bi mogla nastati zbog umanjenja vrijednosti ili uništenja primljenih predmeta zbog stajanja u sefu, kao i za štete nastale zbog više sile ili drugih okolnosti koje Banka nije mogla predvidjeti ili izbjeći, odnosno na koje nije mogla uticati.

## PRITUŽBENI POSTUPCI

### *Odredba za klijente na području FBiH*

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

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Korisnik nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora

Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

#### **Odredba za klijente na području RS**

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanju, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora o sefu, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba) Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Korisniku u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Korisnik nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uložiti prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vase Pelagića br. 11a, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja korisniku. Smatrat će se da je korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Moguće sporove proizašle iz odredbi vezanih za poslovanje sa sefovima rješavat će se sporazumno, a ukoliko to nije moguće, isti će rješavati stvarno i mjesno nadležni sud.

Na Ugovor o zakupu sefa primjenjuju se odredbe Zakona o obligacionim odnosima. U slučaju izmjene zakonskih propisa koji regulišu ovu oblast primjenjivat će se zakonski propisi, bez obaveze potpisivanja aneksa na ugovor.

Sve obavijesti se upućuju preporučenom/običnom poštanskom pošiljkom na adrese navedene u nazivu ugovornih strana Ugovora, odnosno na adresu o kojoj je jedna ugovorna strana naknadno, u pisanom obliku, obavijestila drugu ugovornu stranu izričito kao o promjeni adrese. Ta učinjena obavijest proizvodi pravne učinke trenutkom predaje na poštu bilo da je uručena Korisniku, bez obzira da li je dostava uspjela ili ne, osim ako u samoj obavijesti nije drugačije navedeno.

Potpisivanjem ugovora o korištenju sefa, kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične prosudbe svih uslova

poslovanja Banke, korisnik potvrđuje da je primio navedene Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Opšti uslovi su sastavni dio ugovora o sefu i trajno su dostupni korisniku u periodu važenja istog.

Korisnik može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Za sve što nije izričito utvrđeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima kao korisnicima sefa.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se od januara 2018. godine.