

## Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju kod poslovanja sa Sefovima

---

**ANEKS 4 - Pregled izmjena Opštih uslova poslovanja Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina koji se primjenjuju kod poslovanja sa Sefovima od dana 20.01.2018.**

Ovim Aneksom mijenja se i dopunjuje stav „Pritužbeni postupci“, tako da isti glasi:

### **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 Paketu računa, 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 Paketu računa, 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.

#### **Izmjene se odnose na sljedeće :**

- Klijent može izvršiti prigovor usmenim i pismenim putem, te popunjavanjem online obrasca
- Produžen rok za podnošenje prigovora prema nadležnim tijelima za bankarsko poslovanje
- Definisane odredbe kod komuniciranja naknade za podnošenje prigovora

Ovim Aneksom mijenja se i dopunjuje stav „Završne odredbe”, tako da isti glasi:

### **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.

### Izmjene se odnose na sljedeće :

- Klijent potvrđuje da je preuzeo Opšte uslove
- Komuniciranje perioda početka primjene Opštih uslova