

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA SEFOVIMA

PODRUČJE PRIMJENE

Opšti uslovi poslovanja sa sefovima Raiffeisen Bank dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Opšti uslovi) primjenjuju se na prava i obaveze ugovorno zasnovane između Raiffeisen Bank dd Bosna i Hercegovina (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 u ugovora o zakupu sefa 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/punomoćnik 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 domaće i strano punoljetno fizičko ili domaće pravno lice. Fizička osoba mora biti punoljetna, a pravna osoba može ovlastiti jednu fizičku osobu koje će pored direktora/lica ovlaštenog za zastupanje rukovati sefom. Tražilac zakupa sefa, prije zaključenja Ugovora, podnosi Zahtjev u pisanom 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.

Ukoliko Korisnik opoziv prava korištenja sefa dato Punomoćniku ne javi Banci u pisanoj formi, a Punomoćnik ne vrati ključ i legitimaciju sefa, materijalne posljedice koje mogu nastati zbog korištenja sefa poslije datog opoziva snosi Korisnik.

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 Nacrt ugovora radi razmatranja istog od strane Korisnika.

TRAJANJE ZAKUPA

Korisnik zakupljuje sef Banke na određeni period. Minimalni period zakupaje 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. Troškove zamjene brave i ključeva snosi Korisnik. Ukoliko Banka nije blagovremeno obaviještena, nije odgovorna za moguće posljedice nastale zloupotrebom 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, Ugovor će se smatrati raskinutim.

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 isteku zakupa sefa Korisnik sefa koji je prethodno pismeno obavijestio Banku da želi produžiti zakup sefa dužan je zaključiti novi ugovor o zakupu sefa i uplatiti naknadu u roku od 7 dana od dana isteka ugovora o zakupu. Ukoliko korisnik sefa ne plati naknadu u roku od 7 dana od dana prestanka važenja ugovora o zakupu, niti izvrši pražnjenje sefa Banka će postupiti u skladu sa odredbama zaključenog Ugovora.

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.. 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) te mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

PRODUŽENJE, ISTEK I OTKAZ UGOVORA/ZAKUPA

Po isteku ugovorenog roka zakupa, ugovor o zakupu sefa neće biti automatski prolongiran pod istim uslovima i na isti vremenski period. Korisnik je dužan zaključiti novi ugovor o zakupu sefa, te uplatiti iznos naknade u skladu sa trenutno važećom Odlukom o Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima, u roku od 7 dana od dana dospjeća Ugovora, kako bi produžio zakup.

Ukoliko Korisnik po isteku ugovorenog roka zakupa ne želi produžiti zakup sefa, u roku od sedam dana treba izvršiti pražnjenje sefa, predaju ključeva i identifikacione kartice/ak. Ako Korisnik to ne učini, Banka može zahtjevati da se sef otvori putem nadležnog suda, utvrdi njegov sadržaj i nađene stvari stave u sudski depozit ili povjere Banci na čuvanje, a sve na teret Korisnika. Banka ima pravo prvenstva naplate naknade koju duguje Korisnik i drugih troškova iz novčanog iznosa koji je pronađen u sefu kao i iz ih iznosa/cijene, dobivenih prodajom

drugih vrijednosti nađenih 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 organa 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 nema ključeve sefa, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale nasilnim otvaranjem sefa i zamjenom brave i ključeva, a u slučaju da je u međuvremenu dospjela i naknada za zakup sefa, nasljednik je dužan izmiriti i tu naknadu.

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 30 dana.

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

Produženje zakupa sefa je moguće izvršiti prvi naredni dan nakon dospjeća postojećeg ugovora.

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 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 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 uloži 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

Opšti uslovi su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i na službenih web stranici www.raiffeisenbank.ba. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke (www.raiffeisenbank.ba) i to 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, te u slučaju potrebe zaključiti aneks.

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 pisanoj 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 Opštih uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim pravnim licima kao korisnicima sefa.

Ovi Opšti uslovi primjenjuju se od augusta 2020.