

**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 zajednosastim.

**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 zaključena 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 Opunomoćniku 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 pismenoj 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 zakupa je tri (3), a maksimalni dvanaest (12) mjeseci.

**KORIŠTENJE KLJUČEVA SEFA**

Sefima 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 posjeduje 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 pažljivo čuvati. U slučaju eventualnog gubitka jednog ili oba ključa, Korisnik treba bez ikakvog odlaganja pisanim putem 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 se obavezuje dozvoliti pristup sefu samo Korisniku sefa i njegovom Opunomoćniku. Korisniku sefa i Opunomoćniku će biti dozvoljen pristup samo u vrijeme trajanja radnog vremena Banke.

Početak radnog vremena trezorskog prostora trideset (30) minuta poslije otvaranja Banke, a završetak trideset (30) minuta prije zatvaranja 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 pasoa, 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 petnaest (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 Opunomoćniku.

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 pisanim putem obavijestio Banku da želi produžiti zakup sefa dužan je zaključiti novi ugovor o zakupu sefa i uplatiti naknadu u roku od sedam (7) dana od dana isteka ugovora o zakupu. Ukoliko Korisnik sefa NE UPLATI naknadu u roku od sedam (7) dana od dana prestanka važenja ugovora o zakupu, niti izvrši pražnjenje sefa Banka će uputiti pismenu "Opomenu o izmirenju duga po zakupu sefa".

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 Pl i Premium“, 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 poslovnim 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 Pl i Premium“ 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 RASKID/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 momentu zaključenja ugovora, u roku od sedam (7) dana od dana dospijea 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 raskinuti Ugovor o zakupu sefa izjavom poslanom preporučenim pismom sa automatskim dejstvom, ako Korisnik koristi sef protivno odredbama ugovora. Banka ima pravo otkaza ugovora sa trenutnim dejstvom i bez otkaznog roka ako protiv Korisnika bude izrečena presuda za krivična djela usljed kojih dalji nastavak poslovne saradnje sa Korisnikom za Banku može imati reputacijski ili drugi rizik, te ako Korisnik, od strane nadležnih institucija unutar BiH, od strane međunarodnih organizacija Ujedinjenih Nacija i Evropske Unije ili od strane Sjedinjenih Američkih Država bude stavljen na listu sankcija. 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.

Banka ima pravo da otkáže ugovor i u slučaju insolventnosti Korisnika, čak i kada ista nije utvrđena sudskom odlukom. Insolventnost se može konstatovati, između ostalog, ali ne ograničavajući se na, neizvršavanje ili kašnjenje u izvršavanju obaveza po drugim ugovorima koje Korisnik ima zaključene sa Bankom u toj mjeri da je Banka iste otkázala ili raskinula. U slučaju konstatovane insolventnosti, Banka ima pravo da otkáže ugovor.

Korisnik može također otkázati Ugovor o zakupu sefa, bez navođenja razloga za otkaz, izjavom poslanom preporučenim pismom, uz otkazni rok od trideset (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 dospijea 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 umanjena 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 trideset (30) dana od dana podnošenja pisanog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je prigovor izjavljen.

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, općih uslova poslovanja, 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 petnaest (15) dana od dana podnošenja pisanog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je prigovor izjavljen.

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, Vladike Platona 1/A, Banja Luka, u roku od šest (6) 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 Općih uslova. Izmjene i dopune Općih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke najkasnije petnaest (15) dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja korisniku putem izvoda po račun, ukoliko Korisnik isti ima otvoren u Banci, e-mail-a, SMS/viber poruke. Smatrat će se da je korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od petnaest (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.

*Opšti uslovi poslovanja sa sefovima*

---

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 **01.04.2023.** godine.