

# Opći uslovi poslovanja sa sefovima

## 1. UVODNE ODREDBE

Opći uslovi poslovanja sa sefovima Bosna Bank International dd Sarajevo (u daljem tekstu: Opći uslovi) primjenjuju se na prava i obaveze ugovorno zasnovane između Bosna Bank International dd (u daljem tekstu: Banka) i Korisnika sefa, te prava i obaveze osoba koje zastupaju Korisnika sefa (u daljem tekstu: Opunomoćenik).

Ovi Opći uslovi su sastavni dio Ugovora o zakupu sefa i primjenjuju se zajedno sa istim.

Ovim Općim uslovima Banka određuje uslove korištenja proizvoda od strane Korisnika/Opunomoćenika, te se utvrđuju:

- uslovi za uspostavljanje odnosa između Korisnika/Opunomoćenika i Banke;
- uslovi i način davanja sefa na upotrebu;
- pristupanje i otkazivanje upotrebe sefa
- uslovi i način komunikacije između Korisnika/Opunomoćenika i Banke;
- te prava i obaveze Banke i Korisnika/Opunomoćenika sefa.

## 2. DEFINICIJA POJMOVA

**Sef** je čelični pretinac (ormarić), ugrađen u posebna trezorska odjeljenja ili smješten u odgovarajuće sef kase, namijenjene za davanje u zakup uz naknadu klijentima Banke - fizičkim licima korisnicima tekućeg računa i pravnim licima, radi čuvanja vrijednosnih predmeta i dokumenata.

**Korisnik** u smislu ovih Općih uslova je domaće punoljetno poslovno sposobno fizičko lice koje ima otvoren i aktivan tekući račun u Banci ili domaće pravno lice koje u Banci ima otvoren transakcijski račun sa oznakom glavni, koje je prihvatilo ove Opće uslove i koje je sa Bankom zaključilo Ugovor o zakupu sefa.

**Opunomoćenik** u smislu ovih Općih uslova je fizičko ili pravno lice koje ima ovlaštenje za zastupanje Korisnika sefa.

**Naknada** predstavlja iznos koji se obračunava i naplaćuje Korisniku za korištenje proizvoda Banke u skladu sa Tarifom usluga za fizička lica BBI.

**Pristupnica/Zahtjev** je obrazac čijim potpisivanjem Korisnik podnosi zahtjev za korištenjem proizvoda Banke.

## 3. SADRŽAJ I NAMJENA SEFA

U sefove je moguće pohranjivati razne dokumente i predmete koji imaju dokazivo porijeklo (npr. novac, štedne knjižice, police osiguranja, testamente, ugovore, vrijedne stvari, plemenite metale, nakit, filatelističke i numizmatične zbirke, razne ključeve i sl.).

U sefu se ne smije držati imovina čije porijeklo nije dokazivo, te predmeti koji su kvarljivi, zapaljivi, eksplozivni, podložni raspadanju, čije je posjedovanje protuzakonito, te drugi predmeti čije deponovanje u sefove i korištenje mogu ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova.

Korisnik/Opunomoćenik snosi svu odgovornost za nastanak bilo kakve štete zbog držanja nedozvoljenih predmeta u sefu, bez obzira da li je znao za njihovu kvarljivu i opasnu prirodu, te je shodno tome dužan da Banci nadoknadi štetu i snosi svu odgovornost ukoliko su u sefu smještene pomenute materije i predmeti.

U slučaju da se Korisnik ne pridržava ovih obaveza, 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.

Budući da se Banka kao zakupodavac ne upoznaje pobliže sa sadržajem vrijednosti predmeta koji se pohranjuju u sef, ista po pravilu ne preuzima odgovornost da sadržaj sefa ne strada od štete nastale zbog uslova na koje Banka nije mogla utjecati ili zbog više sile, kao niti za štetu uzrokovanu opasnim tvarima i predmetima koje je Korisnik sefa ili njegov Opunomoćenik, unatoč zabrani pohranio u sef.

Banka ne vodi evidenciju o predmetima koji se pohranjuju u sefu, te stoga ne preuzima odgovornost i ne daje jamstvo/jemstvo za sadržaj sefa u pogledu vrijednosti, količine ili kvalitete pohranjenih predmeta.

Banka se obavezuje poduzeti sve potrebne mjere sigurnosti za čuvanje i upotrebu sefa, te osigurati dobro stanje sefa i nadzor nad njim.

#### 4. KORISNICI SEFA I OPUNOMOĆENICI

Korisnik sefa može biti domaće punoljetno radno sposobno fizičko koje ima otvoren i aktivan tekući račun u Banci ili domaće pravno lice koje u Banci ima otvoren transakcijski račun sa oznakom glavni, koja nisu krivično gonjena i za koja nema javno dostupnih negativnih informacija.

Fizičko lice mora biti punoljetno i može ovlastiti jedno punoljetno fizičko lice za pristup sefu.

Izuzetno ovome, broj ovlaštenih lica može biti i veći uz dokaz o srodstvu.

Sef za pravno lice može zajednički iznajmiti više punoljetnih fizičkih lica, te je u tom slučaju pravo pristupa pojedinačno ili kolektivno, što zavisi od izjave Korisnika. Ukoliko jedan od Opunomoćenika za pravno lice ospori pojedinačni pristup sefu, pravo individualnog pristupa se ukida.

Ugovor se zaključuje na ime i ne može biti zaključen na donositelja ili šifru. Pristup sefu dozvoljava se samo Korisniku ili njegovom Opunomoćeniku. Punomoć se daje prilikom zaključenja Ugovora o zakupu sefa ili naknadno pred ovlaštenim službenikom Banke na propisanom obrascu za davanje ove punomoći. Pravno valjana je i punomoć odgovarajućeg sadržaja, ovjerena kod ovlaštenih organa u skladu sa Zakonom.

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.

Punomoć prestaje važiti:

- pisanim opozivom Korisnika
- pisanim otkazom punomoći od strane Opunomoćenika Korisniku
- smrću Korisnika, ukoliko je Korisnik fizičko lice
- smrću Opunomoćenika;
- prestankom postojanja Korisnika sefa ukoliko je isti pravna osoba
- otkazom ili raskidom Ugovora.

Opunomoćenik ne može:

- mijenjati podatke o Korisniku sefa;
- prenositi svoja prava na treće lice;
- otkazati Ugovor o sefu.

Opoziv, odnosno otkaz punomoći obavlja se na temelju pisane izjave Korisnika sefa ili Opunomoćenika Korisnika sefa. S danom prestanka važenja punomoći, Opunomoćenik ne može više raspolagati sefom, a Korisnik preuzima svu odgovornost za preuzimanje ključa od Opunomoćenika. Materijalne posljedice koje mogu nastati zbog korištenja sefa poslije datog opoziva snosi Korisnik.

#### 5. PREDMET UGOVORA

Banka je u obavezi da u pregovaračkoj fazi za zaključenje ugovora o zakupu sefa informiše klijenta o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da klijentu uruči Informacioni list u pisanoj formi. 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.

Na osnovu identifikacionih dokumenata i uredno popunjenog zahtjeva za korištenje sefa, za izdavanje sefova na korištenje Banka zaključuje sa Korisnikom Ugovor o zakupu sefa. 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.

Ugovor se pravi u tri primjerka. Jedan primjerak preuzima korisnik sefa, a druga dva primjerka pripadaju Banci. Potom, korisnik uplaćuje naknadu za korištenje sefa, unaprijed za cijelo ugovoreno razdoblje.

Svaki sef je osiguran sa dva ključa. Nakon izvršenja izloženih radnji, korisniku se izdaje 1 (jedan) ključ od korisničke brave. Ključ od druge, bančine brave, ostaje u Banci i isti služi za otvaranje svakog sefa u kombinaciji sa korisničkim ključem koji posjeduje Korisnik sefa/Opunomoćenik. Sef se može otvoriti samo zajednički, dok je zatvaranje moguće samo korisničkim ključem. Nakon

zaključavanja sefa od strane Korisnika službenik Banke je dužan, u prisustvu Korisnika, provjeriti da li je sef pravilno zaključan. Eventualnu materijalnu štetu koja može nastati zbog gubitka ključeva od strane Korisnika sefa/Opunomoćenika, Korisnik sefa dužan je nadoknaditi Banci.

Troškove prisilnog otvaranja sefa i zamjenu brave i ključeva snosi Korisnik sefa u visini stvarnih troškova.

Banka ne zadržava niti jedan ključ od korisničke brave Korisnika sefa.

## 6. TRAJANJE ZAKUPA

Korisnik zakupljuje sef Banke na određeni period. Minimalni period zakupa je jedan (1), a maksimalni dvanaest (12) mjeseci.

## 7. PRISTUP SEFU

Banka se obavezuje dozvoliti pristup sefu samo Korisniku sefa ili njegovom Opunomoćeniku.

Korisniku sefa ili Opunomoćeniku će biti dozvoljen pristup samo u vrijeme trajanja radnog vremena Banke, uz prisustvo službenika Banke i poštivanje sigurnosnih pravila Banke.

Početak radnog vremena trezorskog prostora u koji su smješteni sefovi je 30 minuta poslije otvaranja Banke, a završetak 30 minuta prije zatvaranja Banke. Prilikom ulaska u prostorije gdje se nalaze sefovi, ovlaštenom zaposleniku Banke Korisnik, odnosno Opunomoćenik dužan je pokazati ličnu kartu ili pasoš u svrhu identifikacije, 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.

Svaki ulazak u prostor sefova upisuje se u posebnu evidenciju (Protokol), u koji se potpisuju korisnik sefa i ovlašteni službenik Banke.

Službenik Banke je odgovoran, odnosno ima obavezu da:

- utvrdi identitet Korisnika sefa i/ili Opunomoćenika;
- uđe u prostor u kojem su sefovi smješteni i zajedno sa Korisnikom sefa i/ili

Opunomoćenikom otključa sef;

- prati Korisnika sefa i/ili Opunomoćenika sa pretincem iz prostorije u kojoj su smješteni sefovi u diskrecioni prostor u kojem Korisnik sefa i/ili Opunomoćenik samostalno koristi/pregledava sadržaj sefa;
- obavijesti Korisnika sefa i/ili Opunomoćenika da se može zadržati maksimalno 15 minuta;
- ne napušta trezorske prostorije za vrijeme korištenja diskrecionog prostora od strane Korisnika sefa i/ili Opunomoćenika;
- obavijesti Korisnika sefa i/ili Opunomoćenika da nakon korištenja zaključa sef i pozove ovlaštenog zaposlenika Banke;
- provjeri da li je zaključana brava Korisnika sefa;
- Zajedno sa Korisnikom sefa i/ili Opunomoćenikom izađe iz prostorije sa sefovima i zaključava istu;
- zabilježi svako korištenje sefa datumom, potpisom Korisnika sefa ili ovlaštenog lica/Opunomoćenika i svojim potpisom;
- upozori Korisnika sefa i/ili Opunomoćenika sefa o svakoj uočenoj nepravilnosti u korištenju sefa.

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 diskrecioni prostor omogućavajući privatnost Korisniku, odnosno njegovom Opunomoćeniku.

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

Korisnik sefa i Opunomoćenik mogu pojedinačno ili zajedno boraviti u prostoru sefova, međutim, u isti ne mogu uvoditi treća lica koja nisu opunomoćena za pristup sefu. Navedeno se odnosi i na fizička i na pravna lica.

## 8. GUBITAK KLJUČEVA

Ako Korisnik/Opunomoćenik izgubi ključ, dužan je to odmah prijaviti Banci, a Banka će u dogovoru sa Korisnikom organizirati zamjenu brave na sefu i predaju novih ključeva. Korisnik je obavezno prisutan prilikom prisilnog otvaranja sefa i zamjene brave.

Ukoliko Banka nije blagovremeno obaviještena o gubitku ključeva, nije odgovorna za moguće posljedice i štete nastale zloupotrebom ključeva.

Troškove zamjene brave i ključeva u slučaju gubitka ključeva snosi Korisnik.

## 9. 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 važećim Tarifama usluga za fizička lica dostupnim na web stranici Banke, kao i u svim poslovnim jedinicama. U cijenu naknade uračunat je porez na dodanu vrijednost.

Naknada se plaća unaprijed, jednokratno za cijeli ugovoreni period trajanja zakupa. Bez plaćene naknade Korisnik ne može pristupiti korištenju sefa.

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

## 10. PRODUŽENJE, OTKAZ I RASKID UGOVORA O ZAKUPU SEFA

Po isteku ugovorenog roka zakupa, ugovor o zakupu sefa neće biti automatski prolongiran pod istim uslovima i na isti vremenski period.

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, te odmah platiti naknadu za korištenje sefa za naredni period, a shodno važećim Tarifama Banke. 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.

Ukoliko se Korisnik očituje da nema namjeru da produži trajanje prvobitno zaključenog Ugovora o zakupu sefa, isti je u obavezi isprazniti sef i izvršiti povrat svih primjeraka ključeva koje je dobio od Banke u roku od 7 dana od dana prestanka važenja ugovora o zakupu.

Ukoliko se Korisnik ne izjasni o produženju Ugovora o zakupu sefa, Banka će smatrati prvobitni Ugovor o zakupu sefa isteklim, te je Korisnik sefa/Opunomoćenik dužan u roku od 7 dana izvršiti pražnjenje sefa i predaju ključeva.

Ako Korisnik ne izvrši pražnjenje sefa i povrat ključeva u naprijed predviđenom roku, Banka je ovlaštena otvoriti sef komisijskim putem i zapisnički utvrditi njegov sadržaj, naručiti zamjenu brave na sefu, te iz novčanih sredstava koja se nalaze u sefu – odnosno iz cijene dobijene prodajom drugih stvari pronađenih u sefu izvršiti naplatu svih troškova i naknada koje je Banka imala i koje joj pripadaju (Banka ima pravo prvenstva naplate naknada i troškova koje joj duguje Korisnik). Eventualni ostatak novčanih sredstava staviti će se na raspolaganje Korisniku ili će se položiti u sudski depozit putem Sektora za pravne poslove.

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 njihovih punomoćnika. Ako pravni nasljednik nema ključeve sefa, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale prisilnim 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.

U slučaju smrti Korisnika sefa koji nema nasljednika, Banka će postupiti u skladu sa zakonom koji reguliše ovu oblast.

Banka ima pravo otkazati Ugovor o zakupu sefa bez poštivanja otkaznog roka izjavom poslanom preporučenim pismom sa trenutnim dejstvom ukoliko se Korisnik sefa/Opunomoćenik ne pridržava odredaba Ugovora o zakupu sefa, odnosno ukoliko koristi sef suprotno odredbama Ugovora o zakupu sefa i Općih uslova poslovanja po sefovima.

Banka ima pravo otkaza ugovora sa trenutnim dejstvom i bez poštivanja 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 otkazala ili raskinula. U slučaju konstatovane insolventnosti, Banka ima pravo da otkáže ugovor.

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.

U slučaju otkaza Ugovora o zakupu sefa od strane Banke ili od strane Korisnika, Korisnik nema pravo zahtijevati djelimični povrat naknade za korištenje sefa.

Povrat ključeva sefa se evidentira na odgovarajućem obrascu Banke "Potvrda o povratu ključeva sefa". Potvrda se izrađuje u duplikatu, jedna kopija se uručuje klijentu dok druga kopija ostaje u arhivi Banke.

## 11. ODGOVORNOST

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

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 sadržaj koji Korisnik/Opunomoćenik želi odložiti u sef samo 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 umanjivanja 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.

## 12. STANDARDNI USLOVI POSLOVANJA

Banka je, prije potpisivanja ugovora o zakupu sefa, dužna Korisniku pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se tiču poslovanja sa sefovima, te uručiti ove Opće uslove koji su sastavni su dio ugovora o zakupu sefa, te potpisivanjem Ugovora Korisnik potvrđuje da je primio, pročitao, razumio i prihvatio iste. Opći uslovi su trajno dostupni Korisniku na web stranici i poslovnim prostorijama banke.

Banka je dužna osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisniku.

Opće uslove Banka je dužna da objavljuje na jasan i razumljiv način. Opće uslove i izmjene i dopune Banka je dužna da objavi na jednom od službenih jezika u upotrebi u FBiH, najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene. Objavljuju se na službenoj web stranici BBI [www.bbi.ba](http://www.bbi.ba), a dostupni su i u svim poslovnim jedinicama Banke.

Na zahtjev Korisnika i bez naknade, Banka je dužna obezbijediti Korisniku nacrt ugovora o proizvodu, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa Korisnikom.

## 12.1. BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA

Banka će štiti tajnost transakcija i usluga koje pruža kao i podatke o Korisniku i s njim povezanim licima u skladu s važećim propisima. Podaci o Korisniku se ne smiju otkrivati neovlaštenim trećim licima osim ukoliko drugačije nije predviđeno važećim propisima, aktom nadležnog organa ili ukoliko je Korisnik Banke dao saglasnost da može drugačije postupiti.

Potpisivanjem ugovora i/ili izjave Korisnik daje neopozivu saglasnost Banci na prikupljanje, spremanje, snimanje, uvid, korištenje, razmjenu i prijenos njegovih ličnih podataka, kao i drugih podataka u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke i njenih korespondentnih banaka u inozemstvu, a u cilju sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka može uz saglasnost Korisnika putem kanala komunikacije koje je Korisnik naveo u zahtjevu/pristupnici (pisanim putem, telefonom, elektronskom poštom) obavještavati Korisnika o proizvodima i uslugama, te mu dostavljati informativni i propagandni materijal.

U cilju redovnog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa, Korisnik je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih promjena koje su od važnosti za korištenje proizvoda, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidenta/nerezidenta) na osnovu kojih mu je dat proizvod u Banci. Korisnik odgovara za sve propuste ili štete koje bi nastale uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

## 13. PROCJENA PRIHVATLJIVOSTI I IDENTIFIKACIJA KLIJENTA

Prije zaključivanja Ugovora o zakupu sefa, odgovorni službenik Banke je dužan izvršiti provjeru i procjenu da li se sa podnosiocem zahtjeva može uspostaviti poslovni odnos.

Banka neće uspostaviti poslovni odnos sa licima:

- koja već imaju uspostavljene blokade računa u bankama,
- za koja nije moguće izvršiti identifikaciju, odnosno verifikaciju identifikacije,
- koja ne žele prezentovati dokumentaciju i informacije u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i internim aktima Banke,
- koja insistiraju na njihovoj anonimnosti
- koja insistiraju da se sef vodi pod imenom/nazivom drugačijim od imena/naziva na identifikacionim dokumentima
- bankama ili drugim institucijama koje su registrovane u zemljama u kojima ne obavljaju svoju djelatnost niti su dio finansijske grupe, koja podliježe nadzoru radi otkrivanja i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti (shell banks/"banke školjke"), te će onemogućiti uspostavljanje poslovnog odnosa sa bankama koje su poznate da omogućavaju da njene račune koriste "banke školjke",
- koja su po definiciji označena kao politički izložena bez pismene saglasnosti člana ili članova Uprave Banke,
- kao i svim drugim slučajevima koji nisu obuhvaćeni ovim stavom a u skladu su sa pozitivnim zakonskim propisima i internim aktima Banke.

Korisnik sefa i Opunomoćenik su obavezni za uspostavu poslovnog odnosa dostaviti Banci svu dokumentaciju propisanu važećim propisima i internim aktima Banke. Pored propisane dokumentacije, Banka zadržava pravo da od Korisnika sefa/Opunomoćenika zahtjeva i dodatnu dokumentaciju i informacije kao uslov za uspostavu poslovne saradnje.

Korisnik sefa i Opunomoćenik daju saglasnost Banci da provjeri sve podatke navedene u pristupnici kod drugih nadležnih tijela i institucija.

Banka prije, za vrijeme ili nakon uspostave poslovnog odnosa s Korisnikom sefa i Opunomoćenikom poduzima zakonom propisane radnje i mjere za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranje terorizma, uključujući i radnje i mjere identifikacije i praćenja poslovanja Korisnika pribavljanjem propisanih podataka i dokumentacije.

Banka zadržava diskreciono pravo da donese konačnu odluku o tome hoće li izdati sef pod zakup.

Banka nema obavezu obrazlaganja odluke o eventualnom odbijanju zakupa.

## 14. USLOVI ZA USPOSTAVLJANJE ODNOSA IZMEĐU KORISNIKA I BANKE

Poslovanje između Korisnika i Banke obavlja se zaključivanjem odgovarajućeg ugovora.

Ugovor se sačinjava u pisanoj formi, i sadrži sve bitne elemente koji su definisani odgovarajućim propisima koji se odnose na obligacione odnose, uključujući i propise koji se odnose na zaštitu korisnika finansijskih usluga. Svaka ugovorna strana zadržava svoj primjerak.

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva.

Banka po proizvodu ugovara, obračunava i naplaćuje naknadu u skladu s Ugovorom, ovim Općim uslovima i Tarifom usluga.

Banka naplatu svojih potraživanja može vršiti s bilo kojeg računa Korisnika u Banci, a u skladu s Ugovorom i pozitivnim pravnim propisima.

## 15. IZJAVA O PRIHVATANJU OPĆIH USLOVA POSLOVANJA

Potpisom pristupnice/zahtjeva za proizvod, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa ovim Općim uslovima, te da pristaje na njihovu primjenu sa svim budućim izmjenama i dopunama o kojima će Korisnik kartice biti informisan u skladu sa zakonskim propisima.

Potpisom pristupnice/zahtjeva, ugovora za proizvod BBI, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa naknadama/tarifom Banke za proizvod, kao i sa svim izmjenama i dopunama istih o kojima će Korisnik kartice biti informisan u skladu sa zakonskim propisima.

Banka zadržava pravo izmjene Općih uslova i tarifa. Izmjenjeni Opći uslovi i tarife bit će dostupni Klijentu u pisanom obliku u poslovnim prostorijama Banke i na internetskoj stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

## 16. PRIGOVOR KORISNIKA I DRUGE REKLAMACIJE

U slučaju primjedbi Korisnika na nepridržavanje odredbi Ugovora, pozitivnih zakonskih propisa koji reguliraju ovu oblast, ovih Općih uslova poslovanja i dobre poslovne prakse, Korisnik ima pravo podnijeti pismeni prigovor.

Prigovor iz prethodnog stava se može podnijeti neposredno Banci, putem pošte na adresu:

Sarajevo, Trg djece Sarajeva bb ili elektronskim putem na e-mail adresu [prigovor@bbi.ba](mailto:prigovor@bbi.ba).

Banka se obavezuje na eventualno zaprimljeni prigovor dostaviti odgovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ukoliko Banka u roku iz prethodnog stava na prigovor ne dostavi odgovor ili Korisnik ne bude zadovoljan odgovorom, ima pravo o tome pismeno obavijestiti i uložiti prigovor Ombudsmenu za bankarski sistem u Agenciji za bankarstvo na adresu:

- Agencija za bankarstvo FBiH, Zmaja od Bosne 47 b, Sarajevo, u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor.

## 17. USLOVI I NAČIN KOMUNIKACIJE

Banka i Korisnik u okviru svoje poslovne saradnje mogu komunicirati usmeno, ali samo pisani dokumenti imaju značaj za njihove formalno i materijalno pravne odnose (osim ako ugovorom između Korisnika i Banke ili važećim propisima nije dogovoren odnosno predviđen drugačiji vid komunikacije). Pisana komunikacija između Korisnika i Banke odvija se preko adrese Banke, odnosno njene odgovarajuće organizacione jedinice i adrese koju je Korisnik dao Banci.

Obavještenje koje Banka uputi na posljednju adresu koju joj je Korisnik dostavio, smatra se uredno uručenim i smatraće se primljenim od strane Korisnika momentom upućivanja na istu i to:

- ako je poslana elektronskom poštom - na dan kada je elektronska poruka poslana što se dokazuje odštampanim prikazom;
- ako je poslana poštom - po isteku uobičajenog vremena neophodnog za prispjeće pošiljke, uključujući i slanje pošiljka na adresu trećeg lica opunomoćenog za prijem korespondencije u ime Korisnika, a u skladu sa jasnom pisanom izjavom Korisnika predanoj Banci u tom smislu;
- ako je poslana putem SMS poruke - na dan kada je elektronska poruka poslana što se dokazuje odštampanim prikazom.



Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika ili treća lica zbog toga što Korisnik ili drugo lice koje je uključeno u poslovni odnos sa Bankom, nije primio obavještenje ili dopis koji je upućen na posljednju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku.

Svaka pisana komunikacija između Korisnika i Banke izvršena lično i predviđena ovim Uslovima, smatrat će se primljenom od strane Banke tek nakon što je Korisnikova kopija dokumenta ovjerena pečatom Banke o dospijeću ili nakon što je izdata pisana potvrda o prijemu od strane organizacionog dijela Banke u kojem se vodi poslovni odnos. Sva pisana komunikacija između Korisnika i Banke izvršena putem ovlaštenog poštanskog operatera smatrat će se primljenom od strane Banke ukoliko je potvrđeno uručenje Banke (uručenje potvrđeno od strane poštanskog operatera).

## 17.1. PODRŠKA KORISNICIMA – KOMUNIKACIJA IZMEĐU BANKE I KORISNIKA

Za sva pitanja i nejasnoće vezane za korištenje proizvoda/usluga, Korisnik se može obratiti Banci putem besplatnog info telefona 0800 200 20 ili lično u prostorijama Banke.

## 17.2. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjivat će se od 15.03.2023. godine.

Opći uslovi su dostupni na vidnom mjestu u svim poslovnim prostorijama Banke i na službenoj web stranici [www.bbi.ba](http://www.bbi.ba). Izmjene i dopune Općih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke [www.bbi.ba](http://www.bbi.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 Opće uslove poslovanja ako ne otkáže ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opći 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 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 Opće uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu. Opći uslovi su sastavni dio ugovora o sefu i trajno su dostupni korisniku u periodu važenja istog. Izmjene i dopune Općih uslova se ne odnose na izmjenu bitnih elemenata ugovora o korištenju sefa.

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

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

