

## **OPŠTI USLOVI U POSLOVANJU SA SEFOVIMA**

ASA Banka d.d. Sarajevo

A solid blue horizontal bar is positioned below the text 'ASA Banka d.d. Sarajevo'.

**SADRŽAJ:**

1.	OPŠTE ODREDBE.....	3
2.	POJAM USLUGE .....	3
3.	KORISNICI USLUGE .....	3
4.	PREGOVARAČKA FAZA.....	4
5.	UGOVARANJE USLUGE .....	4
6.	PUNOMOĆ ZA RASPOLAGANJE SEFOM.....	4
7.	KORIŠTENJE SEFA .....	5
8.	GUBITAK KLJUČEVA.....	5
9.	NAKNADA.....	5
10.	RASKID UGOVORA.....	6
11.	OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA USLUGE.....	7
12.	OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE .....	7
13.	OTKAZ/RASKID I OBAVJEŠTAVANJE .....	7
14.	PRAVO NA PRIGOVOR.....	8
15.	ZAŠTITA TAJNOSTI PODATAKA.....	8
16.	ZAVRŠNE ODREDBE .....	8

Na osnovu člana 55. Zakona o bankama ("Službene novine FBiH" broj 27/17) na prijedlog Uprave Banke, Nadzorni odbor Banke na svojoj XLVI sjednici održanoj dana 20.09.2018. godine, usvaja:

## **OPŠTI USLOVI U POSLOVANJU SA SEFOVIMA**

### **1. OPŠTE ODREDBE**

Opštim uslovima u poslovanju sa sefovima (dalje u tekstu: Opšti uslovi) ASA Banka d.d. Sarajevo (dalje u tekstu: Banka) određuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i klijenata - fizičkih lica (dalje u tekstu: korisnik usluge, fizička lica, pravna lica) kojima Banka pruža uslugu zakupa sefa.

Opšti uslovi primjenjuju se na odnose, zasnovane Ugovorom o iznajmljivanju sefa u Banci (Ugovor), između Banke i Korisnika usluge zakupa sefa (Usluge). Opšti uslovi primjenjuju se zajedno s odredbama internih akata Banke koji regulišu poslovanje sa sefovima, te pozitivnim zakonskim i drugim propisima koji regulišu poslovanje sa sefovima.

Opšti uslovi zasnovani su na zakonskim propisima i pravičnom odnosu prema korisniku, te su bazirani na sljedećim načelima:

- savjesnosti i poštenja;
- postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza;
- ravnopravnog odnosa korisnika sa Bankom;
- zaštite od diskriminacije;
- transparentnog poslovanja i informisanja;
- ugovaranja obaveza koje su određene ili određive;
- prava korisnika na prigovor i obeštećenje.

U slučaju nesaglasnosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa Klijentom i ovih Opštih uslova poslovanja, kao i posebnih uslova za konkretan proizvod, primjenjuju se odredbe Ugovora.

### **2. POJAM USLUGE**

Sef je pretinac čeličnog ormara ili poseban sef u posebno čuvanom i zaštićenom prostoru Banke, koji Banka iznajmljuje korisnicima uz naknadu. Korisnik u sefu može čuvati svoje dragocjenosti, vrijednosne papire, dokumente i slično.

U sefu Korisnik ne smije držati predmete koji su podložni kvaru, zapaljive ili eksplozivne i druge predmete koji mogu ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova.

U slučaju sumnje da se radi o navedenim predmetima, ovlašteni službenik Banke ima pravo provjeriti sadržaj kojega korisnik stavlja u sef. Pravo pregleda se ograničava na utvrđivanje radi li se o predmetima koji se ne smiju stavljati u sef.

### **3. KORISNICI USLUGE**

Sef mogu zakupiti pravna ili fizička lica. Fizička osoba mora biti punoljetna, a pravna osoba mora ovlastiti jednu fizičku osobu koja će rukovati sefom.

Zakupni odnos se sklapa potpisivanjem "Ugovora o iznajmljivanje sefa", koji se potpisuje uz prethodno upoznavanje sa uslovima zakupa.

#### **4. PREGOVARAČKA FAZA**

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

Banka klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor o iznajmljivanju sefa na način koji će klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li Ugovor odgovara njegovim potrebama.

Obaveza Banke je i da na zahtjev Klijenta, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja istog izvan prostorija Banke, a u periodu koji je određen u standardnom informacionom listu, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva Korisnika ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa Korisnikom u konkretnom pravnom poslu.

#### **5. UGOVARANJE USLUGE**

Banka ugovara upotrebu sefa s fizičkom osobom ili pravnom osobom koja s Bankom zaključi Ugovor u pisanoj obliku, na određeno vrijeme, uz mogućnost prolongacije na ugovoreni rok u skladu s Ugovorom.

Rokovi ugovaranja upotrebe sefa određeni su važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima, te u skladu sa Ugovorom o iznajmljivanju sefa.

Potpisivanjem Ugovora, Korisniku se izdaju 2 (dva) ključa sefa od jedne brave, uz plaćanje naknade u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima, te u skladu sa Ugovorom o korištenju sefa. Banka ne posjeduje duplikat ključeva koje je predala Korisniku sefa.

Korisniku sefa/opunomoćeniku Banka uručuje pristupnu karticu za korištenje sefa.

Isključena je mogućnost ustupanja Ugovora o korištenju i iznajmljivanju sefa trećoj osobi.

#### **6. PUNOMOĆ ZA RASPOLAGANJE SEFOM**

Za upotrebu sefa, fizičko lice/pravno lice - Korisnik može opunomoćiti/ovlastiti najviše jednu osobu. Punomoć se izdaje u pisanoj obliku u Banci uz ovjeru potpisa na punomoći od strane Banke ili se koristi ovjerena punomoć od strane nadležnih tijela i vrijedi do opoziva.

Korisnik predaje ključ sefa opunomoćeniku i snosi svu odgovornost za eventualnu materijalnu štetu nastalu iz date punomoći.

Punomoć prestaje važiti:

- pisanim opozivom Korisnika
- pisanim otkazom punomoći od strane opunomoćenika Korisniku
- smrću Korisnika (u slučaju smrti korisnika sefa, Banka će dozvoliti pristup sefu samo licu koje je navedeno u pravosnažnom rješenju o nasljeđivanju. Ako nasljednik nema ključeve sefa, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale nasilnim otvaranjem sefa i zamjenom brave i ključeva)
- prestankom pravne sposobnosti Korisnika
- smrću opunomoćenika
- gubitkom poslovnih sposobnosti Korisnika ili opunomoćenika
- prestankom postojanja Korisnika sefa ukoliko je isti pravna osoba/lice
- otkazom ili raskidom Ugovora

Opoziv, odnosno otkaz punomoći, obavlja se na temelju pisane izjave Korisnika sefa ili opunomoćenika Korisnika sefa. Ukoliko je izjava sačinjena izvan Banke, potpis Korisnika/opunomoćenika sefa na izjavi

mora biti ovjeren od nadležnog tijela. Izjava o opozivu odnosno otkazu proizvodi pravni učinak prema Banci od njezina prijema u Banku, te povratom pristupne kartice za sef, ako je izdata. S danom prestanka važenja punomoći opunomoćenik ne može više raspolagati sefom, a Korisnik preuzima svu odgovornost za preuzimanje ključa od opunomoćenika.

## **7. KORIŠTENJE SEFA**

Sefu može pristupiti isključivo Korisnik sefa ili opunomoćenik. Banka je obavezna kontrolisati pristup sefu i svaki put identificirati i evidentirati osobe koje ga upotrebljavaju.

Korisniku sefa za otvaranje/zatvaranje sefa Banka će uručiti dva ključa jedne brave sefa, (original i duplikat). Ključ od univerzalne brave ostaje u Banci i služi za otvaranje svakog sefa u kombinaciji sa glavnim ključem koji posjeduje korisnik/opunomoćenik sefa.

Sef otvaraju/zatvaraju istodobno i zajedno Korisnik sefa/opunomoćenik i ovlaštteni zaposlenik Banke. Nakon upotrebe sefa Korisnik/opunomoćenik sefa mora vratiti kasetu u sef, zatvoriti ga i zaključati svojim ključem.

Banka ne smije držati kod sebe duplikat ključeva koji se predaju Korisniku sefa. Korisnik sefa ne smije kopirati ključ sefa.

Korisnik sefa/opunomoćenik se identifikira pristupnom potpisanom karticom izdanom od strane Banke i ličnim dokumentima (osobna/lična karta, putovnica/pasoš), odnosno Punomoći za korištenje sefa.

Korisnik sefa/opunomoćenik ulazi u prostor sa sefovima u pratnji ovlaštenog zaposlenika Banke.

Ovlaštteni zaposlenik Banke dužan je pratiti vremensko trajanje i postupak korištenja sefa od strane Korisnika sefa/opunomoćenika. U diskrecionom prostoru korisnik sefa se može zadržati **maksimalno 30 minuta**.

Korisniku sefa će biti dozvoljen pristup samo u vrijeme trajanja radnog vremena Banke, odnosno 30 minuta poslije otvaranja Banke, a završetak 30 minuta prije zatvaranja Banke.

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.

## **8. GUBITAK KLJUČEVA**

Ako Korisnik/opunomoćenik izgubi ključ, dužni su to odmah prijaviti Banci, a Banka će obavijestiti Korisnika o vremenu zamjene brave i ključeva. Korisnik je obavezno prisutan prilikom nasilnog otvaranja sefa i zamjene brave, te snosi sve troškove nastale usljed ovih radnji.

## **9. NAKNADA**

Ovim Opštim uslovima poslovanja definisane su naknade i drugi troškovi koje Banka naplaćuje klijentima, dok će cijena istih biti određena kroz provedbene akte koje usvaja Uprava Banke. Uprava banke će definisati Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima naknade i druge troškove koje banka naplaćuje klijentima. Korisnik sefa obavezuje se Banci plaćati naknadu za korištenje sefa, unaprijed, za cijelo ugovoreno razdoblje u iznosu određenom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima važećom na dan zaključenja ugovora, odnosno na dan automatskog produženja važenja ugovora.

Plaćanje naknade se vrši prema ispostavljenoj fakturi, u poslovnicu Banke sa naznakom Korisnika sefa i broja ugovora o korištenju sefa gotovinskim ili bezgotovinskim putem na transakcijski račun Banke.

U slučaju automatskog produženja ovog Ugovora, Korisnik sefa dužan je najkasnije do datuma početka automatskog produženja ovog Ugovora platiti Banci naknadu za produženje u visini iznosa u skladu sa

važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima važećom u vrijeme plaćanja/produženja.

Banka će trideset (30) dana prije isteka roka upotrebe sefa pisanim putem izvijestiti Korisnika sefa o iznosu i datumu dospjeća naknade za automatsku prolongaciju ugovora o iznajmljivanju sefa.

Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima kao svojevrsan cjenovnik uslužnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja.

Eventualno izmjenjena visina naknade za korištenje sefa, primjenjuje se za novi period u slučaju automatskog produženja ugovora i ne može se mijenjati u toku trajanja istog.

Tarife su dostupne na svim šalterima Banke i na web stranici Banke: [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba) i sa istim se može upoznati i komparirati sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno biti zaključen ugovor o iznajmljivanju sefa, o čemu odluku Korisnik usluge donosi potpuno neovisno i samostalno.

## **10. RASKID UGOVORA**

Banka može raskinuti Ugovor o iznajmljivanju sefa:

- ukoliko Korisnik sefa ne plati Banci dospjelu naknadu za korištenje sefa po isteku mjesec dana, računajući od dana uručenja opomene za plaćanje naknade preporučenom pošiljkom
- ukoliko se Korisnik sefa ili njegov opunomoćenik odnosno ovlaštena osoba/lice prilikom korištenja sefa ne pridržavaju odredbi Ugovora, bez obzira da li je nastala šteta.

Nakon raskida Ugovora, Banka obavezno zahtjeva od Korisnika sefa da isprazni sef i da joj preda ključeve uz potpisivanje potvrde za povrat ključeva.

Ukoliko Korisnik sefa ili njegov pravni nasljednik i pored opomene nije platio najamninu/vratio ključeve, Banka je ovlaštena da bez sudskog procesa nasilno otvori sef u prisustvu Komisije koju Banka odredi, a predmeti iz sefa ostaju u Banci na čuvanju do plaćanja svih nastalih troškova. Korisnik sefa je dužan namiriti troškove prinudnog otvaranja sefa, prepravke brave i izrade ključeva, i druge eventualne troškove, kao i neplaćenu naknadu za sef.

Pravo Banke na prisilno otvaranje sefa na trošak Korisnika sefa i na podmirenje troškova i potraživanja iz osnova neplaćene naknade, ostaje i u slučajevima nemogućnosti vraćanja ključeva zbog nepredviđenih slučajeva i više sile, kao i u slučaju kada je protiv Korisnika sefa pokrenut krivični ili sudski postupak o nasljedstvu u kom slučaju Banka postupa po odredbama sudskog rješenja ili na zahtjev tužilaštva.

Banka ima pravo prvenstva naplate naknade i drugih troškova iz eventualno novčanog iznosa koji je pronađen u sefu, kao i iz cijene dobivene eventualnom prodajom drugih vrijednosti nađenih u sefu.

Ugovor o korištenju sefa smatra se raskinutim danom uručenja obavijesti o otkazu Ugovora Korisniku sefa.

Korisnik sefa pristaje da se danom, kada mu je dostavljena opomena za plaćanje naknade odnosno obavijest o otkazu Ugovora o iznajmljivanju sefa, smatra i dan kada je Banka putem pošte uputila Korisniku sefa opomenu za plaćanje naknade odnosno obavijest o otkazu na adresu iz Ugovora ili adresu koju je Korisnik sefa pisanim putem naknadno dostavio Banci.

Korisnik sefa može u toku ugovorenog razdoblja odustati od daljnjeg korištenja sefa, ali je o tome dužan pisanim putem obavijestiti Banku. Opunomoćeno lice može otkazati korištenje sefa samo ukoliko je to izričito navedeno u punomoći.

U tom slučaju, Korisnik sefa/opunomoćenik dužni su odmah isprazniti sef, vratiti Banci ključeve sefa i sef u ispravnom stanju, izmiriti sva dospjela dugovanja, a u navedenom slučaju Banka nije dužna Korisniku sefa vratiti dio plaćene naknade za razdoblje od prestanka korištenja sefa do isteka ugovorenog razdoblja.

### **11. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA USLUGE**

Korisnik sefa dužan je ključeve sefa brižljivo čuvati, a u slučaju njihova gubitka, oštećenja ili uništenja o tome odmah telefonskim putem i najkasnije u roku od dva (2) radna dana pisanim putem obavijestiti Banku.

Eventualnu materijalnu štetu, koja može nastati zbog gubitka ključeva od strane Korisnika sefa/opunomoćenika, Korisnik sefa dužan je nadoknaditi Banci. Troškove nasilnog otvaranja sefa i zamjenu brava i ključeva snosi Korisnik sefa u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima važećom u vrijeme nastanka događaja.

### **12. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE**

Banka ne vodi evidenciju o predmetima koje 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.

Banka ne odgovara Korisniku sefa za štetu na predmetima pohranjenim u sefu nastalu zbog više sile ili drugih uslova na koje ona nije mogla ni na koji način utjecati, kao niti za štetu uzrokovanu opasnim tvarima i predmetima koje je Korisnik sefa ili njegov opunomoćenik, odnosno ovlaštena osoba/lice, unatoč zabrani pohranio u sef.

### **13. OTKAZ/RASKID I OBAVJEŠTAVANJE**

Banka će trideset (30) dana prije isteka roka upotrebe sefa pisanim putem izvijestiti Korisnika sefa o iznosu i datumu dospjeća naknade.

Ako Korisnik ne plati naknadu na dan dospjeća, Banka će započeti s opominjanjem u pisanom obliku s upozorenjem na mogućnost raskida Ugovora, te ukoliko Korisnik sefa ne plati Banci dospjelu naknadu za korištenje sefa po isteku mjesec dana, računajući od dana uručenja opomene za plaćanje naknade preporučenom pošiljkom, raskinuti Ugovor o oznajmljivanju sefa sa Korisnikom.

Korisnik usluge i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu su dužni pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama podataka (adresa, izmjene imena i prezimena, izmjena ličnih dokumenata i slično) koji mogu utjecati na uspješno izvršavanje svih ugovornih obaveza, a najkasnije u roku od 8 dana od dana izvršene promjene. Banka neće biti odgovorna za štetu koja nastane zbog promjena koje Banci nisu bile poznate, a o kojima je Korisnik usluge i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu bili dužni obavijestiti Banku. Sve obavijesti koje ugovorne strane upućuju jedna drugoj moraju biti u pisanoj formi i upućuju se na adrese ugovornih strana navedene u ovom ugovoru, odnosno na adresu o kojoj je jedna ugovorna strana naknadno, u pisanom obliku, obavijestila drugu ugovornu stranu izričito kao o promjeni adrese. Sve obavijesti koje jedna ugovorna strana dostavlja drugoj ugovornoj strani proizvode

pravne učinke sa danom predaje na poštu. Banka može, s vremena na vrijeme, zahtijevati dopunu dokumentacije, u zavisnosti od propisa u poslovanju, a Korisnik usluge i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu su obavezni postupati po zahtjevu Banke.

#### **14. PRAVO NA PRIGOVOR**

Korisnik usluge može Banci podnijeti prigovor kada smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora, a prigovor može uputiti usmeno i/ili pismeno putem pošte na adresu sjedišta Banke, Trg međunarodnog prijateljstva broj 25, 71000 Sarajevo, na adresu svih organizacionih dijelova Banke van sjedišta čije se adrese nalaze na web stranici Banke, putem fax-a ili putem elektronske pošte na adresu: info@asabanka.ba. Banka je dužna postupati po podnesenom prigovoru u skladu sa zakonom i podzakonskim propisima, te dostaviti odgovor na podneseni pismeni prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja pismenog prigovora. Ako Banka podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava ili ocijeni da je njegov prigovor neosnovan ili podnosilac prigovora ne prihvati prijedlog povjerioca za rješenje spornog odnosa, može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru kojeg je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo FBiH pisani prigovor na rad Banke, u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka iz prethodnog stava ovog člana, ako Banka nije dostavila odgovor podnosiocu prigovora. Adresa Agencije za bankarstvo FBiH je Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo.

#### **15. ZAŠTITA TAJNOSTI PODATAKA**

Podatke o Korisniku usluge, Banka je dužna čuvati kao poslovnu tajnu, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i Zakonom o Bankama, izuzev kada je zakonskim i podzakonskim propisima dužna dati informacije nadležnim organima.

Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

#### **16. ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova poslovanja. Ukoliko Banka izmijeni ove Opšte uslove poslovanja, tako izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja bit će dostupni u pisanom obliku u poslovnica Banke i na službenoj web stranici Banke [www.asabanka.ba](http://www.asabanka.ba), a 15 dana prije stupanja na snagu istih. Banka je dužna, na zahtjev Korisnika, u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti mu Opšte uslove poslovanja.

Smatrat će se da je Korisnik usluge prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni, ne otkaže Ugovor o iznajmljivanju sefa.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se odredbe zakona o obligacionim odnosima, zakonskih i podzakonskih akata kojima je regulisana ova oblast.

U slučaju izmjene zakonskih i podzakonskih akata na kojima se bazira donošenje ovih Opštih uslova, sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja primjenjivaće se važeće zakonske i podzakonske odredbe.

Na svaki ugovor koji za predmet ima zakup sefa, primjenjuju se ovi Opšti uslovi.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se počev od 05.10.2018.godine