

Poštovani,

Od 01.08.2026. godine u primjeni će biti novi Opšti uslovi u poslovanju sa sefovima, za fizička i pravna lica.

Izmjena se odnosi na član 1.13. koji tretira izmjenu roka za obavijest o izmjeni opštih uslova sa trenutnih 60 (šezdeset) dana na 15 (petnaest) dana.

## OPŠTI USLOVI ZA POSLOVANJE SEFOVIMA

### 1. OPŠTE ODREDBE

- 1.1.** Ovim Opštim uslovima za poslovanje sa sefovima (dalje u tekstu: Uslovi) Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina (dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i stanovništva (dalje u tekstu: klijent, korisnik, fizičko lice, pravno lice) kojima Banka pruža uslugu zakupa sefa.
- 1.2.** 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.
- 1.3.** Za upotrebu sefa Banka s korisnikom zaključuje Ugovor o korištenju sefa (u daljnjem tekstu: Ugovor), a korisnik se obvezuje za to platiti Banci naknadu.
- 1.4.** Korisnik je fizičko lice (rezident/ne-rezident) ili pravno lice kojem je Banka odobrila korištenje Usluge. Pojam rezidenta/nerezidenta određen je Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH, Republici Srpskoj, te Brčko Distrikta BiH.
- 1.5.** 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.
- 1.6.** Ovi Uslovi primjenjuju se zajedno s pojedinačnim ugovorom sklopljenim sa Korisnikom. Ako se pojedinačni ugovor sa Korisnikom razlikuje od odredbi ovih Uslova primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora.
- 1.7.** Banka je u obavezi da u predugovaračkoj fazi za zaključenje ugovora o korištenju sefa informiše klijenta o uslovima i svim karakteristikama Usluge koje nudi, na način da klijentu uruči Informativni list koji se štampa u dva primjerka i potpisuje od strane zaposlenika Banke i klijenta. Jedan primjerak zadržava Banka u okviru fajla a drugi se uručuje klijentu. Prilikom kreiranja informacionog lista, zaposlenik upoznaje klijenta sa svim troškovima koji proizilaze iz realizacije proizvoda. Banka klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor na način koji će klijentu omogućiti da usporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li Ugovor odgovara njegovim potrebama.
- 1.8.** Banka će klijentu koji namjerava da sa njom zaključi određen Ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacрта Ugovora, koji sadrži osnovne podatke o korištenju sefa, radi razmatranja istog izvan prostorija Banke od strane klijenta. Banka neće izdati besplatnu kopiju nacрта Ugovora ako u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa korisnikom u konkretnom pravnom poslu.
- 1.9.** U Ugovoru koji zaključuju klijent i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.
- 1.10.** Nepismena osoba (osoba koja ne zna pisati i čitati) umjesto potpisa stavlja otisak kažiprsta desne ruke, a u slučaju nemogućnosti da se stavi otisak desnog kažiprsta stavlja se otisak nekog drugog prsta. Otiskom prsta klijent prihvata sve odredbe navedene u ovim Uslovima.
- 1.11.** Potpisom Ugovora Korisnik daje neopozivu saglasnost Banci da poduzima sve radnje vezano za obradu njegovih ličnih podataka i povjerljivih informacija do kojih dođe realizacijom ovog Ugovora, te da iste dostavlja članicama grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima s kojima zaključi Ugovor o poslovnoj saradnji i društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti, a sve u svrhu regulisanja ovog ugovornog odnosa sa Bankom, kao i svih ostalih ugovornih/poslovnih odnosa, koje mogu imati sa Bankom. Saglasnost se daje od trenutka potpisivanja ovog Ugovora do prestanka važenja istog po bilo kojem osnovu, odnosno do ispunjenja svih ugovornih/poslovnih obaveza Korisnika prema Banci.
- 1.12.** Korisnik sefa / zakonski zastupnik/ opunomoćenik je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, promjeni identifikacionih dokumenata i promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidenta/nerezidenta) na osnovu kojih je ugovorena upotreba sefa. U suprotnom odgovara za sve propuste ili štetu koje bi nastale uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama. Kopije dokumenata o izmjeni podataka o Korisniku sefa/zakonskom zastupniku/opunomoćeniku, o izmjeni statusa rezidenta odnosno statusa nerezidenta, Banka zadržava za svoju arhivu.
- 1.13.** Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke, o čemu je Banka u obavezi dostaviti pismenu obavijest Korisniku u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjene. Izmjenama i dopunama Uslova ne mogu se mijenjati zakonom propisani obavezni elementi Ugovora. U slučaju izmjena nekih od zakonom propisanih obaveznih elemenata Ugovora, Banka će pozvati Korisnika, da zaključi aneks na Ugovor, te ista neće, u slučaju izostanka potpisa aneksa od strane Korisnika, Ugovor jednostrano mijenjati niti raskidati, osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi. Korisnik se sa eventualnim dopunama i izmjenama ovih

Uslova, može informisati i u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Uslova na web stranici Banke.

Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene Uslova, u tom slučaju je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana, od dana prijema pismene obavijesti o promjeni od strane Banke, pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju. Nakon prijema obavijesti o neslaganju od strane Korisnika Banka ima pravo da otkáže Ugovor.

## **2. UGOVARANJE UPOTREBE SEFA**

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

**2.2.** Banka ugovara upotrebu sefa s fizičkom osobom koja u Banci ima ugovoren depozitni ili kreditni proizvod , odnosno sa pravnom osobom koja u Banci ima ugovoren transakcioni račun.

**2.3.** Rokovi ugovaranja upotrebe sefa određeni su važećom Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima te u skladu sa Ugovorom.

**2.4.** Da bi mogao ugovoriti korištenje sefa korisnik je dužan podnijeti Banci važeći lični identifikacijski dokument (ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu) odnosno kopiju pasoša i prevod identifikacionog dokumenta (na jednom od službenih jezika u BiH) ovjerenog od strane stalnog sudskog tumača u slučaju klijenta nerezidenta. Za pravnu osobu potrebno je dostaviti original ili ovjerenu kopiju dokumentacije potrebne za otvaranje transakcionog računa te identifikacijske dokumente zastupnika ili opunomoćenika i punomoć o zastupanju.

**2.5.** Potpisivanjem Ugovora korisniku se izdaje ključ i duplikat ključa sefa jedne brave, uz plaćanje naknade u skladu sa važećom Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima, te u skladu sa Ugovorom . Banka ne posjeduje duplikat ključeva koje je predala korisniku.

**2.6.** Isključena je mogućnost ustupanja Ugovora i iznajmljivanju sefa trećoj osobi.

## **3. PUNOMOĆ ZA RASPOLAGANJE SEFOM**

**3.1.** Za upotrebu sefa korisnik može opunomoćiti jednu ili najviše dvije osobe. Punomoć se izdaje u pisanom obliku u Banci za fizička lica , odnosno za pravna lica uz ovjeru potpisa na punomoći kod nadležnog tijela ili se koristi ovjerena punomoć kod nadležnih tijela koja mora biti dostavljena u Banku, te se ista obavezno evidentira u informatičkom sistemu Banke i vrijedi do opoziva/otkaza.

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

## **4. PRESTANAK OVLAŠTENJA ZA RASPOLAGANJE SEFOM**

**4.1.** Punomoć prestaje važiti:

- pisanim opozivom/otkazom korisnika
- pisanim opozivom/otkazom punomoći od strane opunomoćenika
- smrću korisnika
- prestankom pravne sposobnosti korisnika
- smrću opunomoćenika
- gubitkom poslovnih sposobnosti korisnika ili opunomoćenika
- otkazom ili raskidom Ugovora
- odlukom Banke

Opoziv odnosno otkaz punomoći obavlja se na temelju pisane izjave korisnika ili opunomoćenika korisnika. Ukoliko je izjava sačinjena izvan Banke potpis korisnika/opunomoćenika na izjavi mora biti ovjeren od nadležnog tijela. Banka neće prihvatiti ovjerenu fotokopiju Izjave o opozivu odnosno otkazu punomoći. Ukoliko je izjava o opozivu odnosno otkazu punomoći sačinjena izvan Banke i dostavlja se lično u Banku od strane Korisnika sefa/opunomoćenika, Banka će blokirati sef i zaprimljenu Izjavu prosljediti na provjeru Direkciji pravnih poslova. Po završenoj provjeri Banka će deblokirati sef i otkazati punomoć. U suprotnom je u obavezi obavijestiti davaoca izjave Izjava o opozivu odnosno otkazu proizvodi pravni učinak prema Banci od njezina prijema u Banku. S danom prestanka važenja punomoći opunomoćenik ne može više raspolagati sefom, a korisnik preuzima svu odgovornost za preuzimanje ključa od opunomoćenika.

## **5. PRISTUP SEFU**

**5.1.** U prostor Banke u kojem su smješteni sefovi, korisnika lično uvodi ovlaštena osoba Banke.

**5.2.** Za pristup sefu postoje dvije brave. Jednom bravom upravlja Banka ključem, ovisno o lokaciji poslovnih prostora Banke u kojima se nalazi sef. Nakon što Banka otključa jednu bravu korisnik ili opunomoćenik može

otključati drugu isključivo ključem. Sefu može pristupiti isključivo korisnik ili opunomoćenik. Potrebno vrijeme za korištenje sefa određuje se u trajanju do najviše 30 minuta. Banka je ovlaštena kontrolisati pristup sefu i evidentirati osobe koje ga upotrebljavaju.

**5.3.** Pristup sefu istovremeno može imati jedno lice, Korisnik ili opunomoćenik.

**5.4.** Nakon upotrebe sefa korisnik/opunomoćenik sefa mora vratiti kasetu u sef, zatvoriti ga i zaključati svojim ključem.

**5.5.** Banka osigurava korisniku za vrijeme njegovog boravka u prostoru sa sefovima diskreciju tj. onemogućava prisutnost drugih osoba kada su korisnik ili opunomoćenik sefa u prostoru sefova.

## **6. GUBITAK KLJUČEVA**

**6.1.** Ako korisnik ili opunomoćena osoba 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 uslijed ovih radnji. Naknada za nasilno otvaranje sefa i zamjene brave je definisana Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima.

## **7. BLOKADA I PLJENIDBA SEFA**

**7.1.** Banka će blokirati raspolaganje sefom nakon saznanja o prestanku postojanja pravnog lica ili smrti korisnika, nakon prijave korisnika/opunomoćenika o gubitku, ključeva, ukoliko korisnik sefa nema ugovoren račun ili kreditni proizvod u Banci, odlukom Banke, po pisanom nalogu suda ili drugih nadležnih tijela utvrđenih zakonom, u slučaju neplaćanja naknade, te nakon raskida Ugovora od strane Banke.

## **8. OTKAZ I RASKID UGOVORA**

**8.1.** Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora od strane Banke ili korisnika, sporazumnim ili jednostranim raskidom Ugovora. Ako korisnik otkáže ili raskine Ugovor prije isteka obračunskog perioda za koje je unaprijed uplatio naknadu ne stiže pravo na povrat plaćene naknade.

**8.2.** Banka će prihvatiti otkaz ili raskid Ugovora pod uslovom da je korisnik uredno podmirio sve obaveze, vratio sve primjerke ključeva, ako je ispraznio sef i nije prouzročio štetu na sefu.

**8.3.** Banka može raskinuti Ugovor ukoliko se korisnik ne pridržava Ugovora i ovih Uslova ili ukoliko korisnik nije platio dospjelu naknadu za korištenje sefa, u roku od 30 (trideset) dana, računajući od dana uručenja pismene opomene za plaćanje naknade koju je Banka uputila korisniku.

## **9. PRESTANAK POSTOJANJA PRAVNOG LICA ILI SMRT KORISNIKA**

**9.1.** Ugovor prestaje važiti u slučaju prestanka postojanja pravnog lica ili smrti korisnika. Banka će odmah po obavijesti o smrti korisnika blokirati sef, a dozvoliti pristup sefu samo na osnovu pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili temeljem rješenja nadležnog suda. Ako pravni slijednik ili nasljednik nema ključeve sefa, dužan je Banci nadoknaditi stvarne troškove i štetu nastalu nasilnim otvaranjem sefa te zamjenu brave i ključeva.

## **10. NAPLATA POTRAŽIVANJA BANKE**

**10.1.** Ukoliko Banka raskida Ugovor ista će pozvati korisnika da isprazni sef u određenom roku i obračunati mu naknadu za korištenje sefa u skladu sa ugovorenim rokom korištenja sefa. Ako korisnik to ne učini Banka može zahtijevati da se sef otvori putem suda, utvrdi njegov sadržaj i nađene stvari stave u sudski polog ili povjere Banci na čuvanje. Banka može donijeti Odluku o komisijskom otvaranju sefa te će nakon utvrđivanja sadržaja sefa zatečene sadržaj pohraniti u depo koji sama odredi. Banka ima pravo prvenstva naplate neplaćene naknade i drugih troškova nastalih iz Ugovora, sudske troškove, iz novčanog iznosa ako je pronađen u sefu, a i iz cijene dobivene prodajom drugih vrijednosti nađenih u sefu.

**10.2.** Banka ima pravo nakon provođenja sudskog postupka na trošak korisnika nasilno otvoriti pretinac u prisustvu 2 (dva) svjedoka koji potpisuju zapisnik, izraditi novu bravu i pohraniti eventualni sadržaj sefa u depo koji sama odredi. Za ukupan dug i troškove Banka obračunava kamatu po stopi zakonske zatezne kamate.

**10.3.** Banka ima pravo naplatiti naknadu i druge troškove nastale iz Ugovora sa računa i novčanih depozita koje korisnik ima kod Banke i u skladu sa internim aktima Banke.

**10.4.** Ukoliko se ne pronađu vrijednosti u sefu/u čijom bi se prodajom namirila potraživanja, ili korisnik nema raspoloživa sredstva na depozitnim računima, Banka može svoje potraživanje sa svim pripadajućim troškovima naplatiti putem suda.

## 11. ODGOVORNOST BANKE

**11.1.** Banka se obvezuje poduzet 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.

**11.2.** Banka ima pravo pregledati osobe i predmete u slučaju sumnje da se radi o predmetima koji mogu ugroziti sigurnost Banke i prostora u kojima su smješteni sefovi.

**11.3.** Banka ne preuzima rizik za umanj enje vrijednosti ili uništenje predmeta zbog stajanja u sefu, kao i za štete nastale zbog uslova na koje Banka nije mogla uticati ili nastale štete zbog više sile.

## 12. NAKNADA ZA UPOTREBU SEFA

**12.1.** Naknade za korištenje sefa naplaćuje se putem računa korisnika ili drugim oblikom naplate za fizička lica, bez dodatnog odobrenja od strane korisnika i pismenog obavješ tavanja korisnika. Naknada za korištenje sefa pravnog lica naplaćuje se putem transakcionog računa korisnika ili drugim oblikom bezgotovinske naplate. Visina naknade definisana je Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima.

**12.2.** Važeće naknade su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne su klijentima u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke).

## 13. OBAVJEŠTAVANJE

**13.1.** Banka će trideset (30) dana prije isteka roka upotrebe sefa pisanim putem izvijestiti korisnika o iznosu i datumu dospijeća naknade.

**13.2.** Ako korisnik ne plati naknadu na dan dospijeća, Banka će započeti s opominjanjem u pisanom obliku s upozorenjem na mogućnost raskida Ugovora, te obračunati naknadu za novi tekući period prema važećoj Odluci o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima, a do podmirenja obaveza osporiti dalje korištenje sefa.

## 14. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, JIB 4200720670007 (u daljem tekstu: Banka) kao kontrolor podataka posluje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH (u daljem tekstu: Zakon). Pri prikupljanju ličnih podataka svojih klijenata, bilo da su prikupljeni od klijenta u trenutku njihovog prikupljanja bilo da su prikupljeni iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona, kao što su npr. informacije o Banci kao kontroloru podataka, svrhama i pravnom osnovu obrade ličnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju (npr. lični podaci potrebni za uspostavu poslovnog odnosa u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te ostali podaci potrebni za izvršenje pojedinog ugovora ili kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ispunjavanja nekih drugih zakonskih obveza, legitimnih interesa Banke kao kontrolora podataka ili treće strane), periodu čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite ličnih podataka (npr.: pravo na pristup podacima, pravo na brisanje, prigovor i dr.). Kontaktni podaci službenika za zaštitu podataka: [sluzbenikzazastitupodataka@intesasanpaolobanka.ba](mailto:sluzbenikzazastitupodataka@intesasanpaolobanka.ba) ili Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Službenik za zaštitu ličnih podataka, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo.

Potpisom ovog Ugovora Korisnik sefa/ovlaštenik potvrđuje/u da ih je Banka kao kontrolor podataka u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona prilikom prikupljanja ličnih podataka informisala o načinu obrade i zaštite ličnih podataka, putem dokumenta Informacija o obradi ličnih podataka Intesa Sanpaolo Banke d.d. BiH (u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH), te da su upoznati/e da im je navedeni dokument dostupan na [www.intesasanpaolobanka.ba](http://www.intesasanpaolobanka.ba), te u poslovnim prostorijama banke na zahtjev.

## BANKARSKA TAJNA

Korisnik sefa/ovlaštenik potvrđuje/u da su upoznati da su Zakonom o bankama propisani određeni izuzeci od obveze čuvanja bankarske tajne, odnosno da je Banka obvezna u određenim propisanim slučajevima otkriti trećim osobama povjerljive podatke vezano na njihov poslovni odnos sa Bankom (npr. sudovima, nadzornim tijelima, kao i u drugim slučajevima propisanim članom 104. Zakona o bankama FBiH i Odlukom Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine o izuzecima od čuvanja bankarske tajne, odnosno članom 128. Zakona o bankama Republike Srpske. Upoznati/e su da se, osim u slučajevima koji su izričito propisom navedeni kao izuzetak od obveze čuvanja bankarske tajne, određeni podaci mogu saopćiti drugoj fizičkoj ili pravnoj osobi uz saglasnost klijenta ili koji su nužni u svrhu izvršenja ugovornog odnosa sa Bankom kao što su, npr.: ugovorni odnos koji je vezan uz poslovnu saradnju Banke i/ili klijenta i/ili treće osobe i/ili ugovorna suradnja sa poslodavcem klijenta i/ili kod izvršenja direktnih terećenja i trajnih naloga, administrativnih

zabrana i/ili radi ostvarenja određenih pogodnosti temeljem zaposlenja klijenta i/ili ostvarenja legitimnih interesa Banke ili klijenta i/ili nekih drugih poslovnih saradnji između Banke i/ili klijenta i/ili treće osobe. Primatelji podataka, ovisno o vrsti ugovora i pravnog posla mogu biti primatelji plaćanja kod izvršenja direktnih terećenja i trajnih naloga, poslodavci (ako je klijentov ugovor vezan uz pripadnost poslodavcu ili kod plaćanja putem administrativne zabrane), članicama Grupe Intesa Sanpaolo i Grupe Privredna banka Zagreb kojoj Banka pripada u zemlji i inozemstvu (upravljanje rizicima, legitimni interesi).

Pri tome Banka osigurava da su podaci tačni, potpuni i ažurni, s tim da klijent ima pravo uvida u svoje podatke koji se razmjenjuju, da se podaci neće razmjenjivati u obimu većem nego što je potrebno za tačnu određenu svrhu, da se neće čuvati duže nego što je potrebno za svrhu u koju se podaci dostavljaju.

Također je upoznat/a da se kod davanja saglasnosti radi o dobrovoljnoj saglasnosti, te da ako uskrate davanje saglasnost u određenim slučajevima, ovisno o ugovornom odnosu i nužnosti potrebnog podatka za ugovorni odnos, Banka podatke neće moći razmijeniti sa određenim primateljima/korisnicima podataka, što će u određenim slučajevima imati za posljedicu nemogućnost izvršenja određenog ugovora u cijelosti ili u ograničenom obimu, o čemu će ih Banka prethodno obavijestiti.

## **15. PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGE REKLAMACIJE**

**15.1.** Ako klijent ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza klijenta smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja, Opštih uslova poslovanja Banke, odredbi zakona i podzakonskih propisa može uputiti usmeni ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskom putem.

**15.2.** Ukoliko podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, podnosilac prigovora ima pravo na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskim putem.

**15.3.** Banka je dužna da sprovede postupak po podnesenom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je zaprimila prigovor za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno 15 (petnaest) dana za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske.

**15.4.** U slučaju da Banka ne dostavi odgovor u roku navedenom u prethodnom stavu, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije BiH, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora ili isteka roka od 30 dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor. Podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske, može pismeno obavijesti Ombudsmana za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1/A Banja Luka da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru i to u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka od 15 (petnaest) dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor, ako Banka nije dostavila odgovor klijentu odnosno podnosiocu prigovora.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH, ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Ugovora, može uložiti prigovor Ombudsmanu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja bb. Vlasnik ima i mogućnost pokrenuti postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

## **16. ZAVRŠNE ODREDBE**

**16.1.** Podatke o korisniku i ovlaštene osobe za prekid korištenja Usluge, te dokumentaciju na osnovi koje je odobreno korištenje Usluge, Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je prekinuta poslovna saradnja.

**16.2.** Isprave i podatke spomenute u prethodnoj tački Banka će čuvati u izvornom obliku ili u drugom obliku pogodnom za dokazivanje u skladu sa važećim propisima i aktima Banke kojima je regulisano arhiviranje.

**16.3.** Sve sporove koji mogu nastati u pružanju Usluge Banka i korisnik pokušat će riješiti sporazumno, a u suprotnom za rješavanje spora nadležan je sud u Sarajevu.

**16.4.** Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje s stanovništvom.

**16.5.** Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom obuhvataju Odluku o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima



Bosna i Hercegovina

**16.6.** U slučaju da neke od odredbi ovih Uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Uslova.

**16.7.** Ovi Opšti uslovi za poslovanje sa sefovima primjenjuju se od 01.08.2026.

**Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina**