
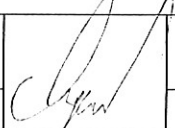
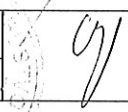



| | | | |
|--|--|-----------------|--------------|
|  | MKD MIKROFIN d.o.o. BANJALUKA | Broj strana: | 19 |
| | | Broj protokola: | 100-18/11349 |

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

| | | | |
|---------------|---|---|-------------|
| Pripremio: | Marina Lipovčić , Rukov. Službe za upravljanje i kontrolu kreditnog rizika i portfolia Društva |  | Datum: |
| | <i>Ime i prezime, funkcija</i> | | 01.08.2018. |
| Kontrolisala: | Mira Cvijan , izvršni direktor |  | Datum: |
| | <i>Ime i prezime, funkcija</i> | | 01.08.2018. |
| Odobrio: | Mladen Bosnić , direktor |  | Datum: |
| | <i>Ime i prezime, funkcija</i> | | 01.08.2018. |

Autorsko pravo

Ovaj dokument je ekskluzivno pravo MKD MIKROFIN d.o.o. Banja Luka i njegov se sadržaj ne smije saopštavati neovlaštenim osobama ili osobama van MKD MIKROFIN d.o.o. Banja Luka, bez pismene saglasnosti direktora.

Sadržaj

| | |
|---|-----------|
| 1. UVODNE ODREDBE..... | 3 |
| 1.1. UVOD | 3 |
| 1.1.1. Pojam i primjena Opštih uslova poslovanja | 3 |
| 1.1.2. Pojam Korisnika mikrokredita..... | 4 |
| 1.1.3. Identifikacija Korisnika | 4 |
| 1.1.4. Potpis Korisnika | 4 |
| 1.1.5. Pojam Ugovora o kreditu | 5 |
| 2. OPŠTE ODREDBE..... | 5 |
| 2.1. OBAVEZE I PRAVA DRUŠTVA I KORISNIKA..... | 5 |
| 2.1.1. Obaveze i prava Društva..... | 5 |
| 2.1.2. Posebne obaveze i prava Društva prema Korisniku | 6 |
| 2.1.3. Obaveze i prava Korisnika..... | 8 |
| 2.1.4. Pravo Korisnika na prigovor | 9 |
| 2.1.5. Posebna prava i obaveze Korisnika | 11 |
| 3. POSEBNE ODREDBE..... | 12 |
| 3.1. PROIZVODI / USLUGE DRUŠTVA | 12 |
| 3.1.1. Krediti | 12 |
| 3.1.2. Kamatne stope, naknade i troškovi | 13 |
| 3.1.3. Povreda odredbi Ugovora o kreditu i raskid poslovnog odnosa | 16 |
| 3.1.4. Prijevremena otplata kredita | 17 |
| 3.1.5. Uslovi i način komunikacije..... | 18 |
| 4. ZAVRŠNE ODREDBE..... | 18 |
| 4.1. NAČIN RJEŠAVANJA SPORNIH SITUACIJA..... | 18 |

1. UVODNE ODREDBE

1.1. UVOD

1.1.1. Pojam i primjena Opštih uslova poslovanja

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja Mikrokreditno Društvo Mikrofin d.o.o Banja Luka (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) propisuju se standardni uslovi poslovanja koji se primenjuju na Korisnike usluga (u daljem tekstu: Korisnike) MKD Mikrofin d.o.o Banja Luka (u daljem tekstu: Društvo), uslovi za uspostavljanje poslovnog odnosa između Korisnika i Društva, postupak komunikacije između Korisnika i Društva, kao i opšti uslovi obavljanja poslovanja između Korisnika i Društva. Opšti uslovi poslovanja su usklađeni sa propisima i zasnovani na pravičnom odnosu prema Korisniku, te su bazirani na sledećim načelima:

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

Društvo se pridržava definisanih načela u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa Korisnikom. Osnova svih poslovnih odnosa između Korisnika i Društva je uzajamno povjerenje i obostrani interes.

Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na sve odnose između Korisnika i Društva nastale po osnovu Ugovora o kreditu.

Opšte uslove poslovanja, kao i njihove izmjene i dopune, Društvo ističe na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama i na internet stranici Društva www.mikrofin.com, na jednom od zvaničnih jezika u BiH, u zakonom propisanom roku od minimalno 15 dana prije njihove primjene.

Društvo je u obavezi da za Korisnike koji su u okviru „Zakona o izmjenama i dopunama zakona o mikrokreditnim organizacijama“ (Službeni glasnik Republike Srpske, broj 116/2011 od 23.11.2011) i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga (Službene novine Federacije BiH broj 31/2014 od 23.04.2014)/(u daljem tekstu: Zakon) definisani kao „Korisnici mikrokredita“, omogućiti da se upoznaju sa Opštim uslovima poslovanja, te da im pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije, koje se odnose na primjenu ovih uslova u vezi sa finansijskom uslugom, od strane za to profesionalno osposobljenih zaposlenih.

Društvo je kroz posebne odredbe Opštih uslova poslovanja, Standardne informacione listove i obavezne elemente Ugovora o kreditu, a koji su usaglašeni sa odredbama Zakona propisalo standardne uslove poslovanja prema grupi Korisnika koje Zakon definiše kao Korisnike mikrokredita (u daljem tekstu Korisnik).

1.1.2. Pojam Korisnika mikrokredita

Član 2.

Pod pojmom Korisnika mikrokredita podrazumjevaju se sva lica koja stupaju u poslovni odnos sa Društvom u cilju korištenja usluga mikrokreditiranja (u daljem tekstu Korisnik).

1.1.3. Identifikacija Korisnika

Član 3.

U skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugih zakonskih propisa, Društvo je dužno da obavi identifikaciju Korisnika prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa i prilikom izvršenja svake transakcije.

Identifikacija podrazumijeva postupak utvrđivanja identiteta Korisnika i provjeru istog na osnovu dokumentacije, utvrđivanje stvarnog vlasnika, zakonskih zastupnika, pribavljanje podataka iz dokumentacije o svrsi, namjeni i prirodi poslovnog odnosa, transakcije i redovno praćenje/monitoring preduzetih poslovnih aktivnosti Korisnika.

Za fizička lica, zakonske zastupnike preduzetnika, fizička lica koja participiraju u pravnom licu identifikacija se vrši uvidom i prikupljanjem podataka iz važeće identifikacione dokumentacije, sa slikom Korisnika u njegovoj ličnoj prisutnosti.

Za pravna lica identifikacija se vrši, u prisutnosti zakonskog zastupnika ili punomoćnika pravnog lica, uvidom u originalnu ili ovjerenu kopiju isprava i druge poslovne dokumentacije, koja mora da bude ažurna i tačna, a odražava stvarno stanje Korisnika.

Poslovni odnos ili izvršenje transakcije neće se uspostaviti/izvršiti ukoliko Društvo nije u mogućnosti sprovesti identifikaciju, bez obaveze da daje dodatna objašnjenja ukoliko dođe do saznanja ili opravdane sumnje da bi Korisnik stupanjem u poslovni odnos sa Društvom kršio zakonske propise ili štetio interesima Društva.

1.1.4. Potpis Korisnika

Član 4.

Korisnik/klijent je dužan da potpisuje dokumente na način kako je to učinjeno na identifikacionom dokumentu za fizička lica, odnosno na OP obrascu, kartonu deponovanih potpisa ili drugom dokumentu za poslovne subjekte.

Klijent koji je nepismen dokumente potpisuje na način da umjesto potpisa stavlja krstić i otisak desnog kažiprsta, a navedeno potvrđuju dva radnika Društva svojim potpisom uz napomenu "nepismen". U slučaju sumnje radnika u identitet nepismenog lica, Društvo ima pravo da zahtjeva da Korisnik svoj otisak kažiprsta na dokumentu Društva ovjeri i od strane nadležnog organa za ovjere.

1.1.5. Pojam Ugovora o kreditu

Član 5.

Ugovor o kreditu u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Opštih uslova poslovanja podrazumjeva saglasnost volja ugovornih strana baziranih na uzajamnom interesu i opštini načelima poslovanja.

Ugovor o kreditu se obavezno sačinjava u pisanoj formi i potpisuje od ugovornih strana, čime se potvrđuje njihova saglasnost sa odredbama samog Ugovora o kreditu. Svakoju ugovornju strani se obezbjeđuje minimalno jedan primjerak potpisanog Ugovora o kreditu.

2. OPŠTE ODREDBE

2.1. OBAVEZE I PRAVA DRUŠTVA I KORISNIKA

2.1.1. Obaveze i prava Društva

Član 6.

Društvo je u obavezi da:

- u poslovnim odnosima sa Korisnicima postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom, u skladu sa Zakonom, drugim propisima, aktima Društva i u skladu sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i poslovnom praksom kao i načelom savjesnosti i poštenja;
- osigura da svi zaposlenici Društva čuvaju poslovnu tajnu odnosno informacije do kojih su došli kroz poslovni odnos s Korisnicima;
- na jasan i razumljiv način obavještava Korisnike o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama (oglašavanjem u sredstvima javnog informisanja, direktnom komunikacijom u pisanoj ili usmenoj formi, dostavljanjem, uručivanjem i činjenjem dostupnim informativnog i reklamnog materijala u ekspoziturama, internet prezentaciji ili na drugi način), pri čemu ovo obavještenje ne smije da sadrži netačne informacije, odnosno

informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja proizvoda i usluga;

- jasno naznači obavezu zaključenja i Ugovora o sporednim uslugama (osiguranje) sa naznakom troškova, u slučajevima kada je to uslov zaključenja Ugovora o kreditu;
- odgovori u pisanoj formi i u zakonom određenom roku na pisane prigovore Korisnika koji smatraju da se Društvo ne pridržava odredbi Zakona, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i odredbi zaključenog Ugovora o kreditu.
- Društvo ima i druge obaveze u skladu s Ugovorom o kreditu, Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o izmjenama i dopunama zakona o mikrokreditnim organizacijama, Zakonom o zaštiti podataka, drugim propisima, ovim Opštim uslovima poslovanja i drugim aktima Društva;

Društvo ima pravo da:

- slobodno odlučuje o izboru Korisnika;
- bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost, u cjelosti ili djelomično, korišćenje određenih proizvoda/usluga, raskine već uspostavljenu poslovnu saradnju radi zaštite od rizika izloženosti Društva pranju novca i finansiranju terorizma, odnosno u drugim slučajevima kada to proizlazi iz određene zakonske regulative;
- koristi i vrši obradu podataka u svrhu obavljanja djelatnosti, a u skladu sa „Zakonom o zaštiti ličnih podataka“ (Službeni glasnik BiH br. 49/06), te da podatke o poslovnom odnosu sa Korisnikom dostavlja Kreditnom birou Centralne banke BiH, kao i organima i institucijama koji na osnovu zakona ili vršenja supervizije ili revizije ili kontrole korištenja sredstava ili izvođenja određenih poslova na osnovu ugovora sa Društvom, zbog prirode posla imaju ovlaštenja da zahtjevaju određene podatke;
- U slučaju prijevremene otplate kredita, Društvo ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna kamatna stopa (uslovi prijevremene otplate i pravo Društva na naknadu su detaljno definisani u članu 14. Opštih uslova poslovanja) ;
- Društvo ima pravo da u skladu sa Zakonom i podzakonskim aktima trećim licima ustupi svoja potraživanja od Korisnika i da ga o istome obavjesti;
- Društvo ima i druga prava koja proizlaze iz Ugovora o kreditu i Zakona o obligacionim odnosima;

2.1.2. Posebne obaveze i prava Društva prema Korisniku

Član 7.

Zakon definiše obaveze Društva prema Korisniku u okviru različitih faza zasnivanja poslovnog odnosa.

Obaveze Društva u PREGOVARAČKOJ FAZI su:

- da informiše Korisnika o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku STANDARDNOG INFORMACIONOG LISTA na reprezentativnom primjeru usluge, u pisanoj formi sa svim obaveznim elementima u skladu sa Zakonom. Svi podaci i informacije koje Društvo nudi moraju biti ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u Standardnom informacionom listu;
- na zahtjev Korisnika Društvo je dužno da razjasni podatke, pruži informacije i da adekvatna objašnjenja u vezi sa uslugom koju nudi, na način koji će Korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca usluga, da sagleda prednosti, nedostatke i specifične rizike koje usluga može da prouzrokuje na njegov ekonomski položaj i procjeni da li usluga odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, radi donošenja promišljene odluke o korištenju usluge;
- obezbjedi informaciju Korisnicima da imaju pravo da odustanu od zaključenog Ugovora o kreditu, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o kreditu, kao i informaciju o iznosu stvarnih troškova koje snose ukoliko odustanu od Ugovora o kreditu;

Obaveze Društva u FAZI PRIJE POTPISIVANJA UGOVORA O KREDITU su:

- da obavezno prije zaključenja Ugovora o kreditu procjeni kreditnu sposobnost Korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Korisnika, na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od Korisnika, uvidom u kreditne registre, uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka;
- prije zaključenja Ugovora o kreditu Društvo je dužno, uz prethodnu pisanu saglasnost Korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveze Korisnika međusobno ih informisati i upoznati sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti, te upoznati jemca sa predmetom jemčenja, oblikom jemstva koji se ugovorom zahtjeva, obimom jemčeve odgovornosti na koju se obavezuje zaključivanjem Ugovora o solidarnom jemstvu. Društvo je dužno da prije potpisivanja Ugovora o solidarnom jemstvu pribavi primjerak Ugovora o davanju jemstva, zaključenog u pisanoj formi između Korisnika i jemca, a za čiji sadržaj Društvo nije odgovorno;
- da Korisniku kao i jemcima po kreditu učini dostupnim sve bitne uslove i elemente Ugovora o kreditu iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze ugovornih strana, te na njihov zahtjev, bez naknade, preda nacrt Ugovora o kreditu radi razmatranja izvan prostorija Društva, u periodu koji je određen u Standardnom informacionom listu;

Obaveze Društva u FAZI ZAKLJUČENJA UGOVORA O KREDITU:

- Društvo je dužno da Ugovor o kreditu koji zaključuje sa Korisnikom sačini u pisanoj formi i svakoj ugovornoj strani obezbijedi primjerak Ugovora o kreditu;
- Ugovor o kreditu mora sadržavati sve obavezne elemente Ugovora u skladu sa Zakonom.

- Novčana ugovorna obaveza mora biti određena odnosno određiva.
- Ugovori o kreditu ne mogu da sadrže opšte upućujuće norme na poslovnu politiku kada su u pitanju obavezni elementi Ugovora predviđeni ovim Zakonom.
- Ako Društvo namjerava da izmjeni neki od obaveznih elemenata Ugovora o kreditu zaključenog sa Korisnikom, dužno je da pribavi pisanu saglasnost Korisnika prije primjene te izmjene, izuzev za izmjenju promjenjive kamatne stope, koja je ugovorena u skladu sa odredbama Zakona. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa izmjenama obaveznih elemenata Ugovora o kreditu, Društvo ne može jednostrano izmijeniti uslove iz Ugovora o kreditu, niti Ugovor o kreditu jednostrano raskinuti, odnosno otkazati, osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi;
- Društvo ne može Korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o kreditu, izuzev na izričiti zahtjev Korisnika;
- Društvo je dužno da na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje, bez naknade dostavi Korisniku pisani izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i o iznosu preostalog duga;
- Društvo je dužno da u slučaju prebacivanja potraživanja iz Ugovora o kreditu drugoj finansijskoj instituciji koja ima dozvolu Agencije, obavjesti Korisnika o prenosu prava na drugu finansijsku instituciju;

Zakon definiše i prava Društva prema Korisniku:

- Društvo ima pravo na obračunatu naknadu za obradu kredita u slučaju da Korisnik odustane od zaključenog Ugovora o kreditu, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o kreditu, odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričiti zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi kreditna sredstva,
- U slučaju prijevremene otplate kredita, Društvo ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna kamatna stopa (uslovi prijevremene otplate i pravo Društva na naknadu su detaljno definisani u Članu 14. Opštih uslova poslovanja) .

2.1.3. Obaveze i prava Korisnika

Član 8.

Korisnik je obavezan:

- da Društvu daje tačne i potpune podatke u fazi apliciranja, tokom utvrđivanja kreditne sposobnosti, prilikom zaključivanja Ugovora o kreditu, kao i prilikom monitoringa nakon isplate kredita;
- da u skladu sa aktima Društva dostavi dokumentaciju koja je obavezna kako bi se zasnovao poslovni odnos između Korisnika i Društva;

- da namjenski koristiti odobrene proizvode ako je namjena definisana osnovnim poslom;
- da na vrijeme izmiruje obaveze koje su nastale iz zasnovanog poslovnog odnosa Korisnika i Društva;
- da na zahtjev Društva izvrši dopunu instrumenata obezbjeđenja koja su aktivirana kroz aktivnosti prinudne naplate;
- da nadoknadi sve troškove koji su prouzrokovani njegovim štetnim ponašanjem odnosno neispunjenjem ugovorenih obaveza;
- da odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnest) dana, obavijesti Društvo o promjeni adrese, ličnog imena i prezimena, identifikacionog dokumenta, o promjeni ili gubitku posla i drugim činjenicama koje mogu bitno uticati na poslovni odnos Korisnik – Društvo;
- da odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnest) dana od dana upisa u sudski registar, odnosno od dana nastale promjene koja se ne upisuje u sudski registar, pismeno obavijesti Društvo dostavljajući dokumentaciju o promjeni sjedišta i/ili o promjenama nastalim u vezi registracije Korisnika, naročito o promjeni zakonskog zastupnika, i/ili o planiranim /izvršenim statusnim promjenama (spajanje, pripajanje, podjela društva i sl.), i/ili o značajnim promjenama na kapitalu, o postojanju prijedloga i/ili o pokretanju postupka stečaja, likvidacije nad Korisnikom/njegovim povezanim licima, i/ili o značajnim sudskim postupcima koji bi mogli biti od uticaja na poslovanje Korisnika, i/ili o neizmirenim poreskim i drugim obavezama prema državi i drugim povjeriocam koje utiču na poslovanje Korisnika, i/ili značajnim promjenama nastalim u poslovanju na polugodišnjem nivou, kao i da informiše Društvo i o bilo kojoj drugoj činjenici koja bi mogla bitno da utiče na poslovni odnos Korisnik – Društvo i izmirenje obaveza prema Društvu;

Korisnik ima pravo:

Korisnik ima pravo da se obrati Društvu usmenim i pismenim putem i zatraži od Društva informacije koje se odnose na:

- Uslove za realizaciju određenog proizvoda/usluge,
- Dokumentaciju koju Društvo traži za obradu konkretnog zahtjeva,
- Nacrt Ugovora o kreditu,
- Podatke vezane za status i otplatu kredita,
- Visinu kamatnih stopa, naknada i troškova za određeni proizvod/uslugu,
- Druge informacije koje se odnose na uslove poslovanja Društva i konkretan odnos Korisnik - Društvo.

2.1.4. Pravo Korisnika na prigovor

Član 9.

U skladu s internim procedurama Društva i Odlukama nadležnih agencija za bankarstvo Korisnik ima pravo da uputi prigovor kada smatra da se Društvo ne pridržava odredbi

Ugovora o kreditu, dobrih poslovnih običaja, opštih i posebnih uslova poslovanja, a na koji je Društvo dužno da odgovori u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Prigovori se mogu uputiti usmeno ili pismeno.

Usmeni prigovor

Usmeni prigovor se podnosi kreditnom službeniku koji vodi taj predmet, šefu filijale ili supervizoru.

Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom ima pravo na podnošenje pismenog prigovora, a kreditni službenik, šef filijale, odnosno supervizor su dužni da ga poduče o tom pravu.

Ukoliko podnosilac prigovora direktno zove sjedište Društva (u daljem tekstu „Sjedište“), administrativni službenik koji radi na prijemu je dužan da ga uputi na mogućnost podnošenja usmenog prigovora kreditnom službeniku, šefu filijale ili supervizoru, kao i na mogućnost podnošenja pismenog prigovora. Ukoliko podnosilac prigovora i dalje insistira na razgovoru sa nekim iz Sjedišta potrebno je da administrativni službenik uzme osnovne podatke, broj telefona i saopšti podnosiocu prigovora da će ga neko u narednim danima kontaktirati telefonom.

Kreditni službenik, šef filijale i supervizor su dužni, na zahtjev podnosioca prigovora, učiniti dostupnim pismene informacije o onim opštim uslovima poslovanja Društva koji su u vezi sa njegovim zahtjevom i dati odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu tih uslova.

Pismeni prigovor

Pismeni prigovor treba da sadrži osnovne podatke o podnosiocu prigovora, kao i opis spornog odnosa s Društvom, koji je po njegovom mišljenju nastao kao posljedica nepridržavanja odredaba zaključenog Ugovora o kreditu, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja od strane Društva. Sve pismene prigovore podnosioci prigovora treba da preporučenom pošiljkom prosljede u Sjedište. Isti se dostavljaju imenovanom službeniku za provođenje postupka po pismenom prigovoru klijenta/jemca.

Imenovani službenik je dužan da razmotri navode iz prigovora i podnosiocu prigovora dostavi odgovor, preporučenom pošiljkom s povratnicom, najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

Odgovor mora biti u pismenoj formi, potpun i razumljiv za podnosioca prigovora, da sadrži opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora, eventualne razloge zbog kojih je došlo do spornog odnosa, te obavezno pravni savjet (mogućnost da se podnosilac prigovora pismeno obrati nadležnim agencijama za bankarstvo, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Društva).

Ukoliko imenovani službenik ocijeni da je prigovor podnosioca osnovan, odgovor Društva treba da sadrži i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg podnosilac prigovora treba da obavijesti Društvo da li taj prijedlog prihvata. Rok za dostavu pismenog odgovora podnosioca prigovora (preporučenom pošiljkom) ne može biti kraći od 15 (petnaest) niti duži od 30 (trideset) dana od dana prijema odgovora Društva.

Ukoliko podnosilac prigovora prihvati prijedlog Društva za rješenje spornog odnosa, provođenje postupka po prigovoru se smatra okončanim.

Prigovor Agenciji za bankarstvo RS

Ukoliko Društvo podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor na pisani prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora ili ukoliko ocijeni da je prigovor neosnovan ili podnosilac prigovora ne prihvati prijedlog Društva za rješenje spornog odnosa, podnosilac prigovora ima pravo pismeno obavjestiti nadležne agencije za bankarstvo da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru. Ovo obavještenje treba da sadrži kraći opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, kao i odgovor Društva.

Ukoliko nadležna agencija za bankarstvo ocijeni da je prigovor podnosioca opravdan, može tražiti od Društva da se pismeno izjasni o navodima prigovora u roku od 8 (osam) dana.

Nadležna agencija za bankarstvo obavještava podnosioca prigovora o izjašnjavanju Društva i informiše ga o mehanizmima zaštite njegovih prava.

2.1.5. Posebna prava i obaveze Korisnika

Član 10.

U skladu sa odredbama Zakona koji reguliše ovu oblast Korisnik ima pravo:

- da bude upoznat / informisan o uslovima za realizaciju određenog proizvoda/usluge kroz Standardni informacioni list;
- da od Društva dobije, bez naknade, nacrt Ugovora o kreditu radi razmatranja izvan prostorija Društva;
- da odustane od zaključenog Ugovora o kreditu, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o kreditu, odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričiti zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi sredstva;
- da prijevremeno u potpunosti ili djelimično izmiri obaveze po Ugovoru o kreditu, prije roka za vraćanje, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja Ugovora o kreditu (prijevremena otplata), ali je dužan da o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed pismeno obavjesti Društvo u ugovorenom roku, odnosno, podnese Zahtjev za prijevremenu otplatu kredita na osnovu kojeg Društvo Korisniku izdaje Obračun po zahtjevu za prijevremenom otplatom kredita bez naknade, odnosno, troška za Korisnika;

- da u slučaju nastupanja okolnosti koje ga dovode u teško imovinsko stanje podnese zahtjev Društvu za proglašenje zastoja u otplati (moratorijum) za određeni period u kom se ne obračunava zatezna kamata na dospjelo neizmireno potraživanje;
- ako Društvo prenese potraživanje iz Ugovora o kreditu drugoj finansijskoj instituciji koja ima dozvolu Agencije-prijemniku, Korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema Društvu i može drugom prijemniku istaći, osim prigovora koje ima prema njemu, i one prigovore koje je imao prema Društvu iz Ugovora o kreditu, a prijemnik ne može Korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

U skladu sa odredbama Zakona koji reguliše ovu oblast Korisnik ima obavezu:

- da u pisanoj formi obavijesti Društvo u slučaju da odustaje od zaključenog Ugovora o kreditu, u roku od 14 dana od zaključenja Ugovora, odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričit zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi kreditna sredstva;
- da, ukoliko odustane od zaključenog Ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja, plati naknadu za obradu kreditnog zahtjeva koja ne može biti veća od naknade u slučaju kada Korisnik ne odustane od kredita.

3. POSEBNE ODREDBE

3.1. PROIZVODI / USLUGE DRUŠTVA

3.1.1. Krediti

Član 11.

Društvo odobrava kredite namjenjene stanovništvu i kredite namjenjene poslovnim aktivnostima, koji po ročnosti mogu biti kratkoročni i dugoročni, a po namjeni, namjenski i nenamjenski.

Društvo odobrava kreditne plasmane u KM, uz valutnu klauzulu u EUR-u .

Valutna klauzula podrazumijeva da se novčana obaveza Korisnika prilikom potpisivanja Ugovora o kreditu preračunava u EUR po važećem srednjem kursu Centralne banke Bosne i Hercegovine i radi očuvanja realne vrijednosti čitavo vrijeme veže za EUR, te da u slučaju promjene kursa Korisnik preostale obaveze po kreditu plaća po obračunu konverzije prema kursnoj listi Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan dospijeća obaveza, ili na dan izvršenja obaveza ukoliko se obaveza ne izvrši na dan dospijeća.

Potencijalni Korisnik aplicira za kredit podnošenjem popunjenog i potpisanog obrasca zahtjeva za kredit.

Društvo od potencijalnog Korisnika, čiji zahtjev razmatra, zahtijeva i pribavlja sve podatke, informacije i dokumentaciju u skladu sa zakonskim propisima i internim procedurama Društva.

Društvo zasniva kreditni odnos sa Korisnicima koji zadovoljavaju uslove kreditne sposobnosti u skladu sa internim procedurama Društva.

Društvo sa Korisnikom dogovara instrumente obezbjeđenja kredita, zavisno od vrste kredita, kreditne sposobnosti Korisnika i procjene rizika samog plasmana.

Troškove u vezi uspostavljanja instrumenata obezbjeđenja plaća Korisnik.

Društvo sa Korisnikom zaključuje Ugovor o kreditu u pisanoj formi kojim se regulišu uslovi korišćenja odobrenog plasmana i međusobna prava i obaveze.

Društvo će Korisniku prilikom zaključenja Ugovora o kreditu kao sastavni dio Ugovora uručiti i plan otplate kredita.

3.1.2. Kamatne stope, naknade i troškovi

Član 12.

Nominalna kamatna stopa

Društvo na kredite koje odobrava obračunava nominalnu kamatnu stopu na godišnjem nivou, a ista je dostupna Korisniku u svim fazama prije zaključenja Ugovora i na samom Ugovoru o kreditu. Kamatna stopa se ističe u pregovaračkoj fazi, u okviru Standardnih informacionih listova i u okviru nacрта Ugovora o kreditu, a u fazi zaključenja Ugovora na samom Ugovoru o kreditu.

Obračun kamate, za cijelo vrijeme korištenja i trajanja kredita, vrši se proporcionalnom metodom, na bazi 30 dana mjesečno, 360 dana godišnje.

Nominalna kamatna stopa može biti fiksna ili promjenjiva.

Kamatne stope definisane kao fiksne su nepromjenljive za čitav period trajanja Ugovora o kreditu.

Promjenjiva kamatna stopa se obračunava samo za kredite plasirane u saradnji sa Investiciono razvojnom bankom RS, osim za stambene kredite.

Kamatna stopa je promjenljiva ako njena visina zavisi od promjenljivih elemenata odnosno promjenljivih i fiksnih, s tim što su promjenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa-Euribor), na koje elemente ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Promjenjiva kamatna stopa kod kredita koji se plasiraju u saradnji sa IRB RS (osim za stambene kredite) sastoji se od promjenljivog i fiksnog dijela. Promjenjivi dio čini izlazna

kamata IRB RS prema finansijskim institucijama. Ovaj promjenjivi dio se utvrđuje na osnovu referentne kamatne stope-Euribor, a čija vrijednost se utvrđuje prema šestomjesečnoj vrijednosti Euribora na dan 31.mart za period april-septembar tekuće godine i na dan 30. septembar za period oktobar-decembar tekuće i januar-mart naredne godine. Ukoliko vrijednost Euribora padne ispod minimalne vrijednosti kamatne stope IRB RS-a (vrijednost minimalnih kamatnih stopa je definisao IRB RS u rasponu od 1,3 do 1,6 procentnih poena) primijenjuje se ta minimalna vrijednost. Na promjenjivi dio referentne kamatne stope dodaje se još fiksni dio kojeg čini marža Društva, a koja je opet definisana od strane IRB RS (u iznosu od 3,4%) zavisno od vrste kreditne linije. Na ovaj način se formira ukupna promjenjiva kamatna stopa kod kredita koji se plasiraju u saradnji sa IRB RS.

Struktura kamatnih stopa na kredite plasirane u saradnji sa IRB RS može se vidjeti na internet stranici www.irbs.net.

U slučaju promjene kamatne stope izrađuje se novi otplatni plan, za anuitete/rate koje dopijevaju nakon datuma promjene kamatne stope, a isti je Korisnik kredita dužan preuzeti u prostorijama Društva nakon dobijanja obavještenja.

Efektivna kamatna stopa

Efektivna kamatna stopa predstavlja jedinstvenu cijenu kojom su obuhvaćeni kamata, naknade i toškovi koje plaća Korisnik kredita, a koji su vezani za plasman kredita.

Uz kamatu i naknadu za obradu kredita po kreditu se uvijek javlja trošak vezan za zahtjevani broj mjenica, a potencijalno se zavisno od vrste obezbjeđenja kredita mogu javiti troškovi vezani za zahtjevanu polis osiguranja, troškovi uspostave i vođenja hipoteke (obuhvataju troškove izdavanja izvoda iz registra nepokretnosti, troškove notarske obrade Ugovora o kreditu i troškove upisa založnog prava), troškove vođenja i uspostave zaloga na pokretnosti (obuhvataju troškove provjere zaloga i troškove registracije zaloga).

Društvo još u pregovaračkoj fazi u okviru Standardnog informacionog lista informiše Korisnika o iznosu EKS i ukupnom iznosu koji Korisnik mora da plati koristeći reprezentativni primjer. EKS je dostupna Korisniku kredita i kroz nacrt Ugovora o kreditu, kao i kroz sam Ugovor o kreditu i otplatni plan (otplatni plan je sastavni dio Ugovora o kreditu i uručuje se Korisniku kredita prilikom zasnivanja kreditnog odnosa).

Interkalarna kamata

Interkalarna kamata je kamata koja se obračunava u slučajevima kada se kredit stavlja u obračun određeno vrijeme nakon isplate kredita za taj period koji predstavlja razliku između ta dva datuma. Jednaka je redovnoj kamati po kreditu.

Zatezna kamata

Zatezna kamatna stopa se plaća ukoliko Korisnik kredita obaveze iz Ugovora o kreditu ne izvršava u roku. Na dospelje neizmirene obaveze kada je od dospijeća proteklo 15 dana Društvo obračunava i naplaćuje zateznu kamatu od Korisnika kredita po kamatnoj stopi od

0,03% dnevno za RS i Brčko Distrikt BiH, i 12% godišnje za FBiH, ali ne po većoj stopi od zakonske zatezne kamatne stope određene odgovarajućim zakonskim propisima.

Naknade i troškovi

Društvo po odobrenim kreditima naplaćuje jednokratnu proviziju za obradu kreditnog zahtjeva.

Visina provizije definisana je za svaki kreditni proizvod i definisana je na Ugovoru o kreditu, a dostupna je Korisniku u fazama prije zaključenja Ugovora u okviru Standardnog informacionog lista i nacrtu Ugovora o kreditu.

Po svakom kreditu javlja se trošak vezano za zahtjevani broj mjenica (trošak jedne mjenice je 5 KM)

Društvo naplaćuje proviziju za prijevremenu otplatu kredita (detaljnije u članu 14). Visina naknade za prijevremenu otplatu definisana je u Ugovoru o kreditu, a dostupna je Korisniku u fazama prije zaključenja Ugovora na Standardnom informacionom listu i nacrtu Ugovora o kreditu.

Na zahtjev Korisnika, Društvo će izdati potvrdu o stanju duga/zaduženosti uz naplatu provizije u iznosu od 5 KM. Ukoliko se na zahtjev Korisnika izdaje potvrda o stanju duga/zaduženosti po otplaćenom kreditu, kao dokaz da nema više obaveza po istom, potvrda se ne naplaćuje. U terenskim uredima koji posluju u na području Federacije BiH potvrde o stanju obaveza po kreditu se ne naplaćuju Korisniku bez obzira na status kredita (otplaćen / u toku). Potrebno je praviti razliku između potvrde o stanju duga/zaduženosti i obračuna po zahtjevu za prijevremenom otplatom kredita budući da se pomenuti obračun izdaje bez naknade, odnosno, troška Korisnika.

Korisnik snosi i ostale troškove nastale po osnovu Ugovora kreditu kao što su: troškove notarske obrade, troškove procjene pokretne i nepokretne imovine, troškove pribavljanja polise osiguranja za pokretnu imovinu i nepokretnosti, troškove uspostavljanja ostalih instrumenata obezbjeđenja, troškove ishođenja brisovne dozvole po otplati kredita kao i sve druge troškove koji su prouzrokovani neurednom otplatom kredita: troškovi slanja opomena (trošak jedne opomene je 4 KM i jednak je stvarnom trošku slanja opomena koji podrazumjeva PTT trošak, trošak štampanja i kancelarijskog materijala), troškove vođenja sudskog postupka.

U skladu sa Zakonom koji reguliše ovu oblast trošak slanja opomene zbog neuredne otplate kredita, po Ugovorima o kreditu koji su zaključeni u terenskim uredima koji posluju na teritoriji Federacije BiH, se ne naplaćuju, odnosno, ovaj trošak snosi Društvo.

3.1.3. Povreda odredbi Ugovora o kreditu i raskid poslovnog odnosa

Član 13.

Društvo ima pravo da otkáže poslovni odnos zasnovan sa Korisnikom, te ima pravo da proglasi dospjelim ukupnu obavezu Korisnika prema Društvu i zahtjevati povrat cjelokupne obaveze sa kamatama i drugim troškovima i prije dospijeća, u slučaju sljedećeg:

- Društvo nakon zaključenja Ugovora o kreditu ustanovi da je Korisnik prilikom aplikacije i odobravanja kredita dostavio lažne dokumente/isprave ili dao netačne, neistinite i nepotpune podatke, koji su bili bitni za donošenje odluke o odobrenju kredita, Korisnik odobreni proizvod ne koristi za odobrene namjene, ako je namjena definisana Ugovorom o kreditu,
- Korisnik ne dozvoljava vršenje monitoringa od strane zaposlenika Društva tokom otplate kredita,
- Korisnik u ugovorenim rokovima ne dostavlja informacije i dokumente o promjenama vezanim za dokumentaciju na osnovu koje je vršena identifikacija i ocjena kreditne sposobnosti prilikom odobravanja kredita, kao i promjenama sjedišta, adrese, mjesta prebivališta.
- Korisnik kasni sa ispunjenjem dospjelih obaveza,
- Korisnik je u postupku stečaja ili likvidacije,
- Korisnik postane prijeteći insolventan ili njegov poslovni i transakcioni računi budu blokirani,
- Korisnik na zahtjev Društva ne dostavi nove instrumente obezbjeđenja, nakon što su prethodni iskorišteni prilikom pokušaja prinudne naplate,
- Korisnik izloži Društvo reputacionom riziku, zloupotrebom korištenja proizvoda/usluga Društva u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma,
- Korisnik bude pravosnažno osuđen za krivično djelo prevare, korupcije, organizovanog kriminala,
- Ako bilo kakva presuda, odluka, nalog za zapljenu ili izvršenje bude donešen ili izvršen nad bilo kojim sredstvima Korisnika ili ako bilo koja sredstva koja su data na ime obezbjeđenja budu opterećena na drugi način,
- u svim drugim opravdanim slučajevima u kojima Društvo procjenjuje da je naplata potraživanja Društva neizvjesna.

Kada se dogodi slučaj povrede Ugovora o kreditu, Društvo ima diskreciono pravo da objavi povredu Ugovora o kreditu od strane Korisnika i aktivira instrumente obezbedenja, kao i da jednostrano raskine/ otkáže Ugovor o kreditu.

Na dan raskida/otkaza Ugovora o kreditu cjelokupan iznos kredita na način određen Ugovorom automatski dospjeva za naplatu zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim potraživanjima.

U slučaju raskida/otkaza Ugovora o kreditu, Društvo može po sopstvenoj ocjeni, a radi potpunog namirenja svojih potraživanja po Ugovoru o kreditu, realizovati svaki i/ili sve dostavljene instrumente obezbjeđenja.

U slučaju raskida/otkaza Ugovora o kreditu Društvo pisanim putem, preporučenom pošiljkom sa povratnicom, obavještava Korisnika o raskidu Ugovora o kreditu, odnosno ukupnom dospjeću kredita dostavljanjem pisanog obavještenja na adresu klijenta, koja je navedena u Ugovoru o kreditu, odnosno na adresu o kojoj je Korisnik naknadno obavjestio Društvo. Ugovor o kreditu će se smatrati raskinutim /otkazanim i ukoliko Korisnik nije primio obavještenje o raskidu/otkazu zato što je promjenio adresu, a o promjeni iste nije blagovremeno obavjestio Društvo.

Otkazni rok je minimum 15 dana računajući od dana proglašenja raskida/otkaza Korisniku pismenim putem. Korisnik je obavezan da do isteka otkaznog roka izmiri cjelokupno potraživanje.

3.1.4. Prijevremena otplata kredita

Član 14.

Korisnik može vršiti prijevremenu otplatu kredita uz saglasnost Društva, ukoliko o toj namjeri obavijesti Društvo najmanje 7 dana unaprijed putem pismenog zahtjeva. Korisnik se u ovom slučaju obavezuje izvršiti prijevremenu otplatu kredita prema obračunu Društva. Ovaj obračun uz ukupno dospjele obaveze uključuje preostalu nedospjelu glavnica, kamatu za broj dana korištenja kredita u tekućem mjesecu, zavisne troškove (troškovi opomena, zatezne kamate, pokretanja sudskog postupka) i opciono naknadu za prijevremenu otplatu, a isključuje kamatu za preostali period otplate kredita po otplatnom planu.

U slučaju prijevremene otplate Društvo ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom kredita. Društvo ima pravo i naplaćuje od Korisnika kredita objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu u vezi sa prijevremenom otplatom kredita samo pod uslovom da se ista vrši kod kredita s fiksnom kamatnom stopom i ako je iznos prijevremene otplate u periodu od godinu dana veći od 5.000 KM – za kredite odobrene u filijalama / ekspoziturama u RS-u, odnosno, od 20.000 KM – za kredite odobrene u filijalama / terenskim uredima u FBiH.

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ugovora se i obračunava do visine troškova nastalih zbog prijevremene otplate po stopi od 1% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje, i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz Ugovora o kreditu jednak ili duži od jedne godine, a ako je ovaj period kraći naknada se obračunava po stopi od 0,5% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje.

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po Ugovoru trebao biti vraćen.

3.1.5. Uslovi i način komunikacije

Član 15.

Komunikacija između Korisnika i Društva odvija se putem informativnog i reklamnog materijala u ekspoziturama Društva, internet prezentacije Društva, telefonskog kontakta, pošte, odnosno komunikacijom u pisanoj formi, elektronskim putem, SMS-om, kao i direktnom usmenom komunikacijom u poslovnim prostorijama Društva ili prostorijama Korisnika.

Korespodenciju, odnosno dopise koja Društvo upućuje prema Korisniku, adresiraju se na poslednju poznatu adresu Korisnika.

U slučaju neuspješne poštanske dostave iz razloga pogrešne adrese Društvo će prestati da šalje dopise na taj način dok Korisnik ne dostavi obavjesti o ispravnoj adresi. Takođe, Društvo nema obavezu da dostavlja informacije elektronskim putem ako se nedvosmisleno utvrdi da e-mail i brojevi telefona ne pripadaju Korisniku odnosno da se preko njih ne može stupiti u kontakt sa Korisnikom.

U zavisnosti od načina na koji je Društvo uputilo dopis/obavještenje, smatraće se da je primljeno i to:

- ako je poslato putem SMS-a, na dan kada je SMS poslat Korisniku što se dokazuje potvrdom o slanju poruke,
- ako je poslato putem faksa - na dan kada je faks poslat Korisniku što se dokazuje odštampanom potvrdom o prispijeću faksa,
- ako je poslato putem pošte - po isteku uobičajenog vremena potrebnog za dostavu, odnosno datumom unijetim na potvrdi o prijemu,
- ako je poslato putem e-mail-a, na dan kada je e-mail poslat.

Svaka pisana korespodencija između Korisnika i Društva smatraće se primljenom od strane Društva sa datumom sa kojim je zavedena u knjigu pošte.

4. ZAVRŠNE ODREDBE

4.1. NAČIN RJEŠAVANJA SPORNIH SITUACIJA

Član 16.

Ukoliko u poslovnom odnosu između Korisnika i Društva dođe do sporne situacije ili različitih stavova po jednom pitanju, Društvo će nastojati da spor riješi u dogovoru sa Korisnikom, solidarnim jencima i drugim povezanim licima uz uvažavanje obostranih interesa.

U slučaju da rješenje iz prethodnog stava ovog člana nije moguće, sporna situacija rješavaće se pred nadležnim sudom kako je u Ugovoru o kreditu definisano.

Član 17.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se po isteku petnestog dana od dana njihovog isticanja u poslovnim prostorijama Društva i na internet stranici Društva www.mikrofin.com .