

Opšti uslovi poslovanja

• Opšte odredbe

Opšti uslovi poslovanja Mikrokreditne fondacije MIKRO ALDI (u daljem tekstu: Opšti uslovi) sadrže standardne uslove koji se primenjuju na sve klijente prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa između klijenata i Mikrokreditne fondacije MIKRO ALDI (u daljem tekstu: MKF MIKRO ALDI) kojima se obezbeđuje primjena dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnos prema klijentu, kao i usklađenost ovih uslova s propisima.

Opšti uslovi se primenjuju u MKF MIKRO ALDI zajedno sa ostalim uslovima poslovanja MKF MIKRO ALDI, te pojedinačnim ugovorima o kreditu zaključenim između MKF MIKRO ALDI kao Kreditora i Klijenta kao korisnika kredita. U slučaju da postoje odstupanja između Opštih uslova i pojedinačnog ugovora sa Klijentom, primenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora.

MKF MIKRO ALDI će Opšte uslove poslovanja kao i njihove izmjene učiniti dostupnim klijentu i ostalim zainteresovanim licima najkasnije 15 dana od početka njihove primjene.

Smatra se da Klijent prihvata izmjene Opštih uslova ako u roku od 30 dana od dana kada su mu iste postale dostupne ne podnese prigovor MKF MIKRO ALDI.

Ukoliko se Klijent ne slaže sa izmjenama i dopunama ima pravo da prekine poslovnu saradnju i raskine ugovor o kreditu zaključen sa MKF MIKRO ALDI, uz prethodnu obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema MKF MIKRO ALDI.

• Opšta načela poslovanja MKF MIKRO ALDI

MKF MIKRO ALDI u svom poslovanju sa klijentima, obezbeđuje zaštitu prava i interesa klijenta, doslijednom primjenom načela:

1. Efikasnog i transparentnog poslovanja
2. Postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza
3. Ravnopravnog odnosa klijenta sa MKF MIKRO ALDI
4. Zaštite podataka klijenta i ostalih učesnika u kreditu
5. zaštitu od diskriminacije
6. informiranje
7. ugovaranje obaveza koje su određene ili određive
8. prigovor i obeštećenje

• Profesionalna osposobljenost

Zaposlenici MKF MIKRO ALDI angažirani na poslovima prodaje finansijskih usluga ili pružanju savjeta klijentima su dužni posjedovati odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da postupaju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, da poštuju ličnost i integritet korisnika, kao i da korisnike potpuno i tačno informiraju o uslovima korištenja tih usluga.

MKF MIKRO ALDI je dužna osigurati da zaposlenici koji su angažirani na poslovima prodaje ovih usluga ili pružanju savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije i osigurati obuku ovih zaposlenika.

• Klijenti MKF MIKRO ALDI

Ciljani MIKRO ALDI klijenti su radno sposobne osobe koje imaju potrebu za finansijskim sredstvima koja bi iskoristili za aktivnosti stvaranja prihoda u domaćinstvu i poboljšanje životnog standarda.

Takodjer su ciljani klijenti i oni koji imaju potrebu za finansijskim sredstvima koja će uložiti u opremanje životnog prostora i nabavku opreme za takav prostor ili zadovoljavanjem drugih potreba kao što su obrazovanje i sl. kao i pravna lica koja su registrovana u BiH.

Fizička lica trebaju da budu državljani Bosne i Hercegovine i ne mlađi od 18 god. i ne stariji od 75 god.

- **Kamate i naknade u MKF MIKRO ALDI**

MKF MIKRO ALDI obračunava i iskazuje efektivne kamatne stope na kredite. Efektivna kamatna stopa je dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou i to primjenom složenog kamatnog računa, na način da se diskontovana novčana primanja izjednačavaju sa navčanim izdacima odobrenih kredita.

Pri diskontovanju, tj svođenju na sadašnju vrijednost svih budućih primanja i izdataka novčanih sredstava po ugovoru o kreditu primjenjuje se kalendarski broj dana u mjesecu i 365/366 dana u godini.

Visina kamatne stope po pojedinim kreditnim proizvodima je određena o Odlukom o utvrđivanju kreditnih proizvoda, iznosu, kamati i rokovima otplate kredita. Kamatna stopa za sve kreditne proizvode je fiksna i dostupne su u svim kancelarijama MKF MIKRO ALDI.

Kreditni se ugovaraju uz valutnu klauzulu i koriste se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na euro na dan stavljanja novčanih sredstava kredita klijentu na raspolaganj, a vraćaju se u konvertibilnim markama.

- **Informiranje korisnika u pregovaračkoj fazi**

MKF MIKRO ALDI je dužna u pregovaračkoj fazi da preda klijentu informacioni list putem kojeg će ga informisati o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge. Informacioni list se predaje klijentu u pisanoj formi.

Informacioni list treba da sadrži:

- 1) vrstu usluge (opis/karakteristike finansijske usluge koja se nudi),
- 2) poslovno ime i adresu davaoca usluge,
- 3) iznos usluge, oznaku valute i uvjete korištenja,
- 4) trajanje ugovora,
- 5) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, odnosno koji mu se treba isplatiti,
- 6) iznos i broj rata kredita i perioda u kojima dospijevaju (mjesečno, tromjesečno i drugo),
- 7) informaciju u slučaju o obavezi korištenja notarskih ili drugih usluga prilikom zaključenja ugovora,
- 8) kamatnu stopu koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza,
- 9) prema potrebi instrumente osiguranja ispunjenja obaveza,
- 10) iznos naknade za prijevremeni povrat,
- 11) pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacрта ugovora, izuzev ako MKF u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uvjeti za zasnivanje odnosa s korisnikom u konkretnom pravnom poslu,
- 12) period u kojem fondaciju obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi,

- 13) Svi podaci i informacije u vezi s uslugom koju MKF nudi moraju biti ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u standardnom informacionom listu.

Ako se ispunjenje obaveze osigurava sa sudužnikom, MKF MIKRO ALDI je dužna u pregovaračkoj fazi upoznati sudužnika sa predmetom sudužništva, odnosno da mu učini dostupnim sve bitne elemente ugovora o kreditu iz kojih su jasno vidljivi prava i obaveze ugovornih strana i, na njegov zahtjev, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija davaoca finansijskih usluga.

- **Obaveza procjene kreditne sposobnosti**

- 1) Prije zaključivanja ugovora o kreditu fondacija je dužna da kreditnu sposobnost korisnika i sudužnika procijeniti na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditne registre uz prethodnu pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka.
- 2) Prije zaključenja ugovora o kreditu fondacija će klijenta i sudužnika međusobno informirati i upoznati s dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.
- 3) Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje korisnika kao dužnika poveća, davalac finansijske usluge dužan je ponovno procijeniti kreditnu sposobnost korisnika i sudužnika prije bilo kakvog značajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita. Pod značajnijim povećanjem ukupnog iznosa kredita podrazumijeva se povećanje ukupnog iznosa kredita za više od 10%.
- 4) Ukoliko jedno lice nije saglasno da se dobijeni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopšte drugim licima, davalac finansijske usluge dužan je s tom činjenicom upoznati druga lica.
- 5) Ako je zahtjev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stava (1) ovog člana, fondacija je dužna da na zahtjev korisnika uručiti izvještaj centralnog registra kredita na osnovu kojeg je donesena negativna odluka po njegovom zahtjevu bez naknade prilikom izuzimanja dokumentacije koju je korisnik predao fondaciji uz zahtjev za korištenje finansijske usluge.

- **Odobrenje kreditnog plasmana**

U slučaju da MKF MIKRO ALDI procijeni da korisnik kredita i ostali učesnici ispunjavaju kriterije za dodjelu kredita, donijet će se odluka o odobrenju kreditnog plasmana i o tome obavijesti podnosioca zahtjeva.

- **Zaključenje ugovora o kreditu**

Prije zaključenja ugovora o kreditu MKF MIKRO ALDI će upoznati klijenta sa svim bitnim uslovima i elementima ugovora, kao i pravima i obavezama ugovornih strana koja proizilaze iz ugovora. MKF MIKRO ALDI će na zahtjev klijenta, bez naknade, predati nacrt ugovora, koji on razmatra van prostorija MKF MIKRO ALDI u periodu od 24 sata.

- **Bitni elementi ugovora o kreditu**

(A) Obavezni elementi ugovora o kreditu su:

1. vrsta kredita
2. period na koji se kredit odobrava;
3. poslovno ime, ime i adresa ugovornih strana;
4. iznos kredita koji se odobrava i uvjete povlačenja sredstava;

5. kod kredita indeksiranih u stranoj valuti – valutu u kojoj mikrokreditna organizacija indeksira kredit, tip kursa valute koji se primjenjuje pri odobravanju i otplati kredita (kupovni ili prodajni kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine ili službeni srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke) kao i datum obračuna;
6. visina nominalne kamatne stope
7. efektivna kamatna stopa i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, a izračunat je na dan zaključenja ugovora;
8. plan otplate kredita i pravo korisnika da tokom trajanja ugovora, odnosno jedanput godišnje dobije besplatno plan otplate odnosno, stanje kreditne obaveze;
9. metod koji se primjenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);
10. stopa zatezne kamate u trenutku zaključenja ugovora koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te sve druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza;
11. upozorenje o posljedicama u slučaju neizmirivanja obaveza, uvjeti, postupak i posljedice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obavještenje o uvjetima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza;
12. vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret korisnika kredita;
13. vrste sredstava osiguranja, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate kredita, kao i uvjeti aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;
14. uvjete i način prijevremene otplate kredita/mikrokredita i visina naknade u vezi s tim;
15. pravo korisnika na odustanak od ugovora, uvjeti i način odustanka;
16. pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa;
17. prema potrebi, odredba o obavezi korištenja i plaćanja troškova notarskih usluga.

(B) Ukupni troškovi kredita za korisnika uključuju kamate, naknade, poreze i sve druge naknade i troškove koji su direktno povezani sa odobravanjem i korištenjem kredita i uključuju se u obračun i iskazivanje efektivne kamatne stope.

(C) Ukupan iznos koji korisnik treba platiti predstavlja zbir iznosa kredita i ukupnih troškova kredita/ koje korisnik snosi.

(D) Pri isplati kredita mikrokreditna organizacija uz ugovor uručuje korisniku jedan primjerak plana otplate kredita koji se smatra sastavnim dijelom ugovora, a drugi primjerak ovog plana mikrokreditna organizacija zadržava u svojoj dokumentaciji.

- **Izmjene Ugovora o kreditu**

Ukoliko dođe do izmjene ugovora o kreditu zbog promjene općih uslova poslovanja koji nisu utvrđeni kao promjenjivi, MKF MIKRO ALDI je o tome dužan obavjestiti klijenta 15 dana prije početka njihove primjene.

U obavještenju iz predhodnog stava fondacija će navesti razloge za izmjenu ugovora, način na koji klijent daje saglasnost na te izmjene, rok za davanje saglasnosti, te posljedice nedavanja saglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora. Uz ovo obavještenje fondacija je obavezna dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njegovom prijemu.

Ukoliko klijent obavjesti fondaciju da neće dati saglasnost, fondacija je obavezna da mu ostavi rok od najmanje 30 dana za raskid ugovora i to bez naplate dodatnih troškova.

- **Izmjena obaveznih elemenata ugovora**

Ako MKF MIKRO ALDI namjerava neki od obaveznih elemenata ugovora izmijeniti, dužna je pribaviti pisanu saglasnost svih sudionika u kreditnom odnosu prije primjene te izmjene.

U slučaju da klijent nije saglasan s izmjenama obaveznih elemenata ugovora, fondacija ne može jednostrano izmijeniti uvjete iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi ili ukoliko dođe do promjene zakonskih propisa koji imaju uticaja na utvrđivanje visine obaveznih elemenata ugovora.

MKF MIKRO ALDI je dužan korisnika u roku i na način određen ugovorom obavještavati o promjeni podataka koji ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

- **Pravo na odustanak od ugovora**

MKF MIKRO ALDI neće korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 dana, osim na pismeni zahtjev klijenta.

Klijent ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključivanja ugovora, odnosno u kraćem ugovorenom roku za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov pismeni zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi sredstva.

Klijent je dužan da o svojoj namjeri odustanka od ugovora, pismeno obavijesti MKF MIKRO ALDI, pri čemu se datum prijema te obavijesti smatra datumom odustanka od ugovora.

MKF MIKRO ALDI će u slučaju odustanka klijenta od zaključenog ugovora naplatiti obračunatu naknadu za obradu kreditnog zahtjeva.

MKF MIKRO ALDI ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu.

- **Prijevremena otplata kredita**

Klijent može vratiti kredit prije ugovorenog roka za otplatu, ali je dužan podnijeti pismeni zahtjev za prijevremenu otplatu kredita najmanje 8 radnih dana prije namjeravane otplate. U slučaju prijevremene otplate kredita klijent je dužan platiti naknadu za prijevremeni povrat u skladu sa mjerodavnim propisima.

- **Otkaz ugovora o kreditu**

U slučaju da klijent ne ispunjava obaveze koje proizilaze iz Ugovora o kreditu, MKF MIKRO ALDI može raskinuti ugovor u skladu sa ugovornim odredbama i zakonom.

- **Dostava obavijesti i drugih pismena klijentu**

Klijent i ostali učesnici u kreditu su dužni o promjeni adrese stanovanja obavijestiti MKF MIKRO ALDI odmah po promjeni adrese. Ako je Korisnik kredita promijenio adresu, a nije o istom obavijestio MKF MIKRO ALDI ili izbjegava zaprimiti obavijest, pa se stoga dostava ne može izvršiti,

obavijest se odlaže u MKF MIKRO ALDI s danom izdavanja i sa dokazom o slanju smatra se uredno otpremljenom.

MKF MIKRO ALDI će sve obavijesti i drugu pisanu dokumentaciju dostavljati na posljednju evidentiranu adresu i smatrat će se da je uredno otpremljena.

MKF MIKRO ALDI će jedanput na godinu, istekom kalendarske godine, besplatno obavijestiti Korisnika kredita o stanju njegovog kredita.

- **Zaštita ličnih podataka klijenta**

Klijent je izričito saglasan da je MKF MIKRO ALDI ovlašten da može prikupljati i obrađivati lične podatke i informacije koje su potrebne u njihovim poslovnim odnosima.

MKF MIKRO ALDI kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom klijentu s kojima raspolaže.

Sve informacije o poslovnim odnosima između MKF MIKRO ALDI i klijenta su poslovna tajna za MKF MIKRO ALDI.

MKF MIKRO ALDI je dužan s navedenim podacima postupati u skladu sa svojom zakonskom obavezom čuvanja tajnosti podataka za koje je saznala u kreditnom poslovanju sa klijentom, osiguravajući, u skladu sa svojim ovlastima povjerljivost postupanja s tim podacima i punu zaštitu tajne na strani svih osoba kojima će biti omogućen pristup zaštićenim podacima, kao i njihovo korištenje isključivo u zakonite svrhe i ni na koji način koji bi se mogao smatrati suprotnim interesima ugovornih strana. Svi uposlenici kojima su ovi podaci dostupni moraju čuvati tajnu. Povreda tajne ima za posljedicu disciplinsku, materijalnu i krivičnu odgovornost zaposlenika, a nakon prestanka njihova radnog odnosa krivičnu i materijalnu odgovornost.

Klijent po osnovu zaključenih ugovora, je saglasan i dozvoljava MKF MIKRO ALDI, da podatke i informacije o zaključenim ugovorima, u vezi sa zaključenim ugovorima, kao i opšte podatke o korisnicima kredita, koje je MKF MIKRO ALDI dobila u vezi sa izvršavanjem ugovora ili u okviru poslovnog odnosa sa korisnikom kredita, čuva obrađuje i dostavlja poslovnim partnerima, sa ciljem efikasnog upravljanja rizicima.

- **Prigovor klijenta i drugih učesnika u kreditu**

Klijent ili drugi učesnik u kreditu usmeno ili pismeno može žalbu ili podnijeti prigovor Odboru za žalbe MKF MIKRO ALDI ako iz bilo kojeg razloga smatra da su povrijeđena njegova prava iz ugovornog odnosa sa MKF MIKRO ALDI. Žalba ili prigovor se podnose u bilo kojoj kancelariji MKF MIKRO ALDI, putem pošte adresu MKF MIKRO ALDI ul. Panorama bb Goražde ili na mail adresu info@mikroaldi.org.

U postupku po prigovoru ili žalbi MKF MIKRO ALDI će korisniku kredita dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Ako se ocjeni da je žalba ili prigovor osnovan, odgovor će sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg podnosilac žalbe ili progovora treba da obavijesti MKF MIKRO ALDI da li taj prijedlog prihvata. Ako korisnik kredita ne prihvati prijedlog, može pismeno obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH ili Agenciju za bankarstvo RS (obdusmena). da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru.

- **Postupak po sporovima**

Svi eventualni sporovi koji proizlaze iz kreditnog poslovanja MKF MIKRO ALDI će nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko se u tome ne uspije u prihvatljivom roku, pokrenut će se spor pred nadležnim sudom

Broj: 100 – 03OUP – 10/14

Datum: 28.10.2014.