

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

### 1. OPŠTE ODREDBE

#### 1.1. Značaj

Opštim uslovima poslovanja Mikrokreditne fondacije "MI-BOSPO" Tuzla (Opšti uslovi) osigurava se zaštita prava i interesa korisnika, sudužnika i jemaca.

Opšti uslovi sadrže standardne uslove poslovanja Mikrokreditne fondacije "MI-BOSPO" Tuzla (MI-BOSPO) koji se primjenjuju na korisnike, sudužnike i jemce, uslove za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između korisnika, sudužnika i jemaca i MI-BOSPO-a, kao i uslove za obavljanje transakcija u poslovima odobravanja kredita.

MI-BOSPO je dužan u izvršavanju poslova i obaveza iz svoje djelatnosti primjenjivati Opšte uslove i postupati sa profesionalnom pažnjom u odnosu sa korisnikom, sudužnikom i jemcem.

Poslovni odnos između MI-BOSPO-a i korisnika zasniva se na načelima uzajamnog povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi koja nastaje kao rezultat poslovne saradnje u kojoj se MI-BOSPO obavezuje pridržavati zakonskih propisa, pravila struke i profesionalne etike.

MI-BOSPO je dužan Opšte uslove kao i njihove izmjene i dopune, objaviti i učiniti dostupnim korisniku sudužniku i jemcu najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

#### 1.2. Načela

MI-BOSPO osigurava zaštitu prava i interesa korisnika, sudužnika i jemaca donošenjem i dosljednom primjenom Opštih uslovi poslovanja i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni sa propisima i zasnovani na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku, sudužniku i jemcu pridržavajući se načela:

1. savjesnosti i poštenja,
2. postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza,
3. ravnopravnog odnosa korisnika, sudužnika i jemaca sa MI-BOSPO-om,
4. zaštite od diskriminacije,
5. transparentnog poslovanja i informiranja,
6. ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive,
7. prava korisnika, sudužnika i jemaca na prigovor.

MI-BOSPO je dužan pridržavati se načela iz ove tačke u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa korisnikom, sudužnikom i jemcem (oglašavanju, pregovaračkoj fazi i predaji nacрта ugovora, zaključivanju ugovora, korištenju usluge i trajanju ugovornog odnosa).

### 1.3. Korisnik

Korisnikom se smatra fizičko lice koje koristi ili je koristilo usluge MI-BOSPO-a, ili fizičko lice koje se obrati MI-BOSPO-u radi korištenja tih usluga i kojeg je MI-BOSPO kao takvog identifikovao.

Korisnik kredita u MI-BOSPO je fizičko lica koje

- ostvaruje primanja po osnovu vlastite poslovne aktivnosti, ili
- koja ostvaruje primanja kod trećih lica, ili
- je nezaposleno lice koje namjerava započeti vlastitu poslovnu aktivnost.

Korisnik kredita u MI-BOSPO-u je lice koje ostvaruje primanja po osnovu vlastite poslovne aktivnosti manjeg ili većeg obima, a kojom se bavi minimalno tri mjeseca prije podnošenja zahtjeva za kredit i koja nije zakonom ili drugim opštim aktima procjenjena kao neprihvatljiva.

Korisnik je i lice koje ne ostvaruje primanja po osnovu vlastite poslovne aktivnosti, ali živi u domaćinstvu sa licem koje obavlja vlastitu poslovnu aktivnost ili su mu članovi domaćinstva u radnopravnom statusu u zemlji i inostranstvu.

Korisnik treba da:

- posjeduju ličnu kartu BiH,
- posjeduju potvrdu CIPS-a,
- je punoljetan, a nije stariji od 70 godina.

#### 1.3.1 Sudužnik

Sudužnik je lice odgovorno za naplatu svih MI-BOSPO potraživanja jednako kao i korisnik kredita.

Ukoliko je jedan od instrumenata osiguranja kredita sudužnik, MI-BOSPO će prema njemu upotrijebiti sve instrumente prinudne naplate kao i prema korisniku kredita, uključujući zabranu po pristanku.

#### 1.3.2 Jemac

Jemac je lice koje je garant kreditnog posla i koje se obavezuje, isključivo u pisanoj formi, izvršiti namirenje MI-BOSPO-u tek kad to nije moguće od izvršiti sve instrumente osiguranja kredita. Od jemca (žiranta) se može zahtijevati ispunjenje obaveze tek nakon što je glavni dužnik (korisnik kredita i sudužnik ukoliko ga ima) ne ispuni u roku predviđenom u ugovoru, a MI-BOSPO ispuni sva sredstva prinudnog izvršenja protiv glavnog dužnika (sudužnika ako ga ima).

Ne dopušta se institut jemca (žiranta) u F BiH u slučajevima:

- a. kada je neki zalog instrument osiguranja kredita i
- b. za jemce (žirante) fizička lica kada se kredit daje na rok duži od 36 mjeseci

### 1.4. Kreditni proizvod

MI-BOSPO može jednom korisniku kredita odobriti kredit u najvećem iznosu do 10.000,00 KM.

Maksimalan rok za otplatu kredita iznosi 60 mjeseci.

MI-BOSPO nudi slijedeće grupe proizvoda:

1. Poslovni krediti: krediti za početak, održavanje i unapređenje poslovne aktivnosti klijenta;
2. Stambeni krediti: krediti za renoviranje, proširenje ili kupovinu stambene jedinice klijenta;
3. Višenamjenski krediti: krediti za poboljšanje životnih uslova klijenta

MI-BOSPO ne finansira:

1. poslove koji akumuliraju profit iz zabranjene djelatnosti;
2. poslove koji se bave bilo kakvom diskriminatornom aktivnošću;
3. poslove koji na bilo koji način ugrožavaju prirodno okruženje i čovjekovu okolinu;
4. koji znatno narušavaju interes zaposlenih kao i njihovo zdravlje i sigurnost na poslu;
5. koje obavljaju djeca i maloljetnici ili koji imaju elemente prisilnog rada;
6. koji na bilo koji način narušavaju kulturna dobra i spomenike;
7. poslovi koji imaju veze sa prisilnim raseljavanjem.

#### 1.5. Zaštita okoliša

MI-BOSPO promoviše i primjenjuje princip zaštite okoliša:

- Jer želi dobrobit za lokalnu i širu zajednicu
- Jer je društveno odgovorna
- Jer tako educira i potiče klijentice i druge, da budu društveno odgovorni

#### 1.6. Kamate, naknade i troškovi

MI-BOSPO obračunava i iskazuje efektivne kamatne stope na date 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 diskontovanim novčanim izdacima odobrenih kredita.

Efektivna kamatna stopa se ugovara otvoreno i transparentno tako što se korisniku prezentuju svi uslovi pod kojim se izdaje kredit.

Odlukom o kreditnim proizvodima, MI-BOSPO određuje visinu kamate za svaki kreditni proizvod pojedinačno.

Kamata za sve kreditne proizvode je nepromjenjiva (fiksna kamatna stopa).

MI-BOSPO ima pravo da obračuna korisniku/ci kredita proviziju za obradu kredita, kao i troškove koji nastaju prilikom obrade kredita korištenjem usluga drugih institucija (registar zaloga, kreditni biro, banke, i slično).

Visina provizije definiše se opštim aktima, te je dostupna korisniku/ci prije zaključenja ugovora o kreditu.

#### 1.7. Valuta plaćanja

Kreditni su ugovoreni uz valutnu klauzulu i koriste se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na EUR na dan korištenja kredita, odnosno stavljanja svote kredita na raspolaganje korisniku, a vraćaju se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na EUR na dan vraćanja kredita, odnosno na dan ispunjenja novčane obaveze korisnika, ako drugačije nije ugovoreno.

## 2. INFORMIRANJE U PREDUGOVORNOJ FAZI

2.1 MI-BOSPO je dužan pri oglašavanju mikrokreditnih usluga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili drugi referentni podatak kojim se izražava cijena finansijske usluge koji se odnosi na cijenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primjeru navesti:

- 1) vrstu mikrokredita;
- 2) visinu i promjenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
- 3) efektivnu kamatnu stopu;
- 4) valutu u kojoj se ugovara mikrokredit;
- 5) periode na koje se ugovara mikrokredit;
- 6) kriterije za indeksiranje mikrokredita;
- 7) ukupan iznos mikrokredita;
- 8) sve troškove koji padaju na teret korisnika.

## 3. INFORMIRANJE U PREGOVARAČKOJ FAZI

3.1. MI-BOSPO dužan je korisniku pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nude u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi na ugovor o mikrokreditu, (u daljnjem tekstu: ponuda) na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Informacioni list treba sadržiti:

- 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) visinu i promjenljivost nominalne kamatne stope,
- 6) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, odnosno koji mu se treba isplatiti,
- 7) iznos i broj rata kredita i perioda u kojima dospijevaju (mjesečno, tromjesečno i drugo),
- 8) troškove održavanja jednog ili više računa na kojima će se evidentirati transakcije uplata i povlačenja sredstava, izuzev ako to otvaranje računa nije samo ponuđena opcija zajedno sa troškovima korištenja određenog sredstva otplate, kako za transakcije plaćanja, tako i za povlačenja sredstava, te sve druge naknade i troškove koji proizlaze iz ugovora, uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi i uvjete pod kojima se mogu mijenjati,
- 9) informaciju u slučaju o obavezi korištenja notarskih usluga prilikom zaključenja ugovora,
- 10) informaciju o obavezi zaključenja ugovora o sporednim uslugama povezanim s osnovnim ugovorom naročito kad je zaključenje takvog ugovora obavezno radi dobijanja usluge prema uvjetima iz oglasa,
- 11) 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,
- 12) upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza;
- 13) prema potrebi instrumente osiguranja ispunjenja obaveza,

- 14) pravo korisnika na odustajanje od ugovora, uvjete i način odustajanja, kao i visinu troškova u vezi sa tim
- 15) pravo korisnika na prijevremenu otplatu kredita i iznos naknade za prijevremeni povrat,
- 16) pravo korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti besplatno dobije obavijest o rezultatima uvida u baze podataka;
- 17) pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacrtu ugovora, izuzev ako MI-BOSPO u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uvjeti za zasnivanje odnosa s korisnikom u konkretnom pravnom poslu,
- 18) period u kojem MI-BOSPO obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi,
- 19) uvjete polaganja novčanog depozita kod banke, ako je to uvjet za odobravanje kredita, i mogućnost i uvjete zatvaranja kredita novčanim depozitom.

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

3.2. Ako MI-BOSPO ispunjavanje obaveze korisnika prema poslovima odobravanja kredita osigurava jemstvom, dužan je u pregovaračkoj fazi upoznati jemca s predmetom jemčenja, oblikom jemstva, koji se ugovorom (u F BiH jedinstvenim ugovorom) zahtjeva, obimom jemčeve odgovornosti na koju se obavezuje davanjem izjave o jemčenju, te mu predočiti sve informacije, odnosno učiniti dostupnim sve bitne elemente ugovora (u F BiH jedinstvenog ugovora) iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze ugovornih strana i, na njegov zahtjev, bez naknade, predati nacrt ugovora (u F BiH jedinstvenog ugovora) radi razmatranja izvan poslovnih prostorija MI-BOSPO-a.

#### 3.2.1 Za kredite sa jemstvom u uredima sa sjedištem u FBiH

MI-BOSPO je dužan u svojim poslovnim prostorijama i to najkasnije 15 dana prije zaključenja ugovora osigurati da se jemac upozna sa svim činjenicama i uvjetima koji su u vezi sa ugovorom, te mu pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu ovih uvjeta i na njegov zahtjev u pisanoj formi dostaviti odgovore na njegove upite.

### 4. PODACI I OBAVJEŠTAVANJE

MI-BOSPO je obavezan da prije zaključenja Ugovora o kreditu procjeni kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica, koja lično osigurava ispunjenje obaveze korisnika.

Procjena kreditne sposobnosti vrši se na osnovu odgovarajuće informacije, dokumentacije i podataka dobivenih u procesu obrade kredita, uvidom u kreditne registre uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka.

MI-BOSPO je obavezna čuvati tajnim sve podatke i vrijednosne sudove do kojih dođe radeći sa korisnikom.

Podaci koji su zaštićeni, smiju se bez izričite pisane saglasnosti korisnika saopštavati isključivo licima prema kojima zakonski ne postoji obaveza čuvanja tajne, kada se ispune zakonom utvrđene pretpostavke.

Pravo je korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti, besplatno dobije obavijest o rezultatima uvida u baze podataka.

MI-BOSPO je obavezan da prije zaključenja ugovora o kreditu, uz pisanu saglasnost korisnika, jemca ili drugog lica koje osobno osigurava ispunjenje obaveza korisnika, međusobno ih informiše i upozna sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.

## **5. UGOVOR O KREDITU**

Prije zaključenja Ugovora MI-BOSPO je dužan korisniku predložiti sve informacije o usluzi, odnosno učiniti dostupnim sve bitne uvjete i elemente Ugovora iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze Ugovornih strana i na zahtjev korisnika, bez naknade predati nacrt Ugovora radi razmatranja izvan prostorija MI-BOSPO-a u periodu od 24 sata.

Ukoliko je kredit obezbjeđen jemstvom, MI-BOSPO je dužan na zahtjev jemca bez naknade predati mu nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija MI-BOSPO-a.

MI-BOSPO će nakon realizacije prethodnih faza, pregovaračku fazu okončati zaključenjem Ugovora o kreditu.

Pri zaključenju Ugovora o kreditu MI-BOSPO uz Ugovor uručuje korisniku jedan primjerak plana otplate kredita koji se smatra sastavnim dijelom Ugovora.

### **5.1 Za kredite sa jemstvom u uredima sa sjedištem u FBiH**

Ugovor o kreditu je jedinstven i sadrži sva međusobna prava i obaveze MI-BOSPO-a, korisnika kredita i jemaca.

Nisu dopušteni ugovori kao posebni ugovori: između MI-BOSPO-a i korisnika kredita s jedne strane i MI-BOSPO-a i jemca s druge strane.

Ugovor o kreditu ne može sadržavati odredbe kojima se jemac odriče prava garantiranih ovom politikom i zakonom o zaštiti jemaca.

## **6. ODUSTANAK OD UGOVORA I PRESTANAK UGOVORA**

Ugovor se sačinjava obavezno u pismenoj formi.

Činu potpisivanja ugovora moraju pored korisnika kredita obavezno prisustvovati i jemci.

Ukoliko je jemac nepismeno lice, rukoznak mora biti ovjeren od dva svjedoka ili drugog organa.

### **6.1 Isplata kredita**

MI-BOSPO ne može korisniku staviti sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev korisnika.

### **6.2 Odustanak**

Korisnik kredita ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričit zahtjev, pod uvjetom da nije počeo da koristi kreditna sredstva.

Korisnik je dužan o svojoj namjeri odustanka od ugovora obavjestiti MI-BOSPO u pisanoj formi pri čemu se datum prijema te obavjesti smatra datumom odustanka od ugovora.

#### 6.2.1 Za kredite sa jemstvom u uredima sa sjedištem u FBiH

Jemac ima pravo odustati od zaključenog ugovora u roku od sedam dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Jemac je dužan o svojoj namjeri obavjestiti MI-BOSPO pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obavještenje dostavlja se u pisanoj formi.

Za slučaj odustanka od ugovora, kao i za slučaj prijevremenog vraćanja kredita, korisnik nije dužan MI-BOSPO-u platiti naknadu.

#### 6.3 Prijevremena otplata

Korisnik može da vrati kredit, u potpunosti ili djelimično prije roka određenog za vraćanje, pri čemu ima pravo na umanjeње ukupnih troškova kredita za iznos kamate za preostali iznos trajanja Ugovora o kreditu.

U slučaju prijevremene otplate kredita, MI-BOSPO neće obračunavati kamatu na kreditna sredstva koja se prijevremeno otplate.

Korisnik je dužan o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavjesiti MI-BOSPO, a MI-BOSPO se obavezuje realizovati zahtjev korisnika u roku od 24 sata od zaprimanja zahtjeva (jedan radni dan).

#### 6.4 Informisanje

Korisnik kredita u toku otplate ima pravo da od MI-BOSPO-a, najmanje jedanput godišnje bez naknade dobije pisani izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate kao i iznos preostalog duga.

##### 6.4.1 Za kredite sa jemstvom u uredima sa sjedištem u FBiH

MI-BOSPO je dužan najmanje dva puta godišnje bez naknade dostaviti jemcu obavještenje o stanju duga po ugovoru.

#### 6.5 Raskid

Ako se korisnik ne pridržava bilo koje ugovorne obaveze, ili ako postane kreditno nesposoban, MI-BOSPO ima pravo otkazati sve ugovorne odnose, te učiniti odnosne tražbine trenutno dospjelim.

### 7. OBAVEZE KORISNIKA

Radi redovnog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa potrebno je da korisnik bez odgađanja obavijesti MI-BOSPO o svim promjenama svog imena, adrese, te ovlaštenja za zatupanje prema MI-BOSPO (licima ovlaštenim za zastupanje i obimu njihovih ovlaštenja, posebno na osnovu punomoći).

Sadržaj korisnikovih naloga MI-BOSPO-u mora biti nedvojbena. MI-BOSPO ne odgovara za štetu do koje dođe zakašnjenjem u preduzimanju poslova, ako je šteta uzrokovana potrebom za dopunskom provjerom nedovoljno određenih naloga.

Korisnik je dužan:

- omogućiti MI-BOSPO-u namjensku kontrolu korištenja namjenski odobrenih sredstava;
- dostaviti MI-BOSPO-u finasijske izvještaje i drugu dokumentaciju na zahtjev i po izboru MI-BOSPO-a, te mu omogućiti praćenje vlastitog poslovanja;
- osigurati MI-BOSPO-u instrumente obezbjeđenja njegovih potraživanja;
- omogućiti MI-BOSPO-u praćenje i procjenu kakvoće instrumenata osiguranja njegovih potraživanja za cijelo vrijeme poslovnog odnosa.

## 8. PRIGOVOR KORISNIKA

Korisnik, jemac ili drugo lice koje lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika ima pravo na prigovor, ako smatra da se MI-BOSPO ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora.

MI-BOSPO je za te namjene stavio na raspolaganje besplatni telefonski broj 0800 20253, telefonske brojeva u sjedištu i uredima, e-mail adresu: [mi-bospo@mi-bospo.org](mailto:mi-bospo@mi-bospo.org), web stranicu [www.mi-bospo.org](http://www.mi-bospo.org), mogućnost slanja redovne pošte, mogućnost korištenjem sandučića za prigovore, pritužbe i pohvale koji se nalaze u svim uredima kreditora, ili bilo koji drugi primjeren način.

O svim pristiglim prijedlozima, pritužbama i pohvalama MI-BOSPO razmatra na način propisan zakonom i internim aktima, a odluku o pritužbama obavezno donosi Odbor za žalbe MI-BOSPO-a.

MI-BOSPO je dužan da organizuje poslove rješavanja prigovora, dostavi odgovor podnosiocu prigovora najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Ako MI-BOSPO ne dostavi odgovor u roku od 30 dana, ili podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom, podnosilac prigovora ima pravo da o tome pisano obavijesti i uloži prigovor Agenciji za bankarstvo.

## 9. MJERODAVNO PRAVO I SUDSKA NADLEŽNOST

Za poslovni odnos MI-BOSPO-a i korisnika mjerodavno je pravo Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko Distrikta BiH.

Za slučaj spora ugovara se mjesna nadležnost suda u Tuzli prema sjedištu MI-BOSPO-a.

Mikrokreditna fondacija "MI-BOSPO" Tuzla

Broj: 6451/16

Datum, 27.07.2016. godine



Predsjednica Upravnog odbora

Sanja Hajdukovic