



PRO FIN
mikrokreditno društvo

MIKROKREDITNO DRUŠTVO „PRO FIN“

BROJ PROTOKOLA: 07/2020

BROJ STRANA: 6

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

A U T O R I Z A C I J A

	Ime i prezime, funkcija	Potpis	Datum
Izradio	Tiana Stanković, direktor	<i>Stanković Tiana</i>	10.02.2020.
Odobrio	Edina Šabeta, Predsjednik Upravnog odbora	<i>Edina Šabeta</i>	10.02.2020

Opšti uslovi poslovanja

1. Opšte odredbe

Opšti uslovi poslovanja Mikro kreditnog društva PRO FIN (u daljem tekstu: Opšti uslovi) sadrže standardne uslove koji se primjenjuju na sve klijente prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa između klijenata i Mikro kreditnog društva PRO FIN (u daljem tekstu: MKD PRO FIN) kojima se obezbjeđuje primjena dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnos prema klijentu, kao i usklađenost ovih uslova s propisima.

Opšti uslovi se primjenjuju u MKD PRO FIN zajedno sa ostalim uslovima poslovanja MKD PRO FIN, te pojedinačnim ugovorima o kreditu zaključenim između MKD PRO FIN kao Kreditora i Klijenta kao korisnika kredita. U slučaju da postoje odstupanja između odredbi Opštih uslova i pojedinačnog ugovora sa Klijentom, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora.

MKD PRO FIN 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 MKD PRO FIN.

Ukoliko se klijent ne slaže sa izmjenama i dopunama ima pravo da prekine poslovnu saradnju i raskine ugovor o kreditu zaključen sa MKD PRO FIN, uz prethodnu obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema MKD PRO FIN.

2. Opšta načela poslovanja MKD PRO FIN

MKD PRO FIN u svom poslovanju sa klijentima, obezbjeđuje zaštitu prava i interesa klijenata, dosljednom primjenom načela:

1. Efikasnog i transparentnog poslovanja
2. Postupanje sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza
3. Ravnopravnog odnosa klijenta sa MKD PRO FIN
4. Zaštite podataka klijenta i ostalih učesnika u kreditu
5. Zaštita od diskriminacije
6. Informisanje
7. Ugovaranje obaveza koje su određene ili odredive
8. Prigovor i obeštećenje

3. Profesionalna osposobljenost

Zaposlenici MKD PRO FIN 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.

MKD PRO FIN je dužna osigurati da zaposlenici koji su angažirani na poslovima prodaje ovih usluga ili pružanju savjeta korisnicima odgovarajuće kvalifikacije i osigurati obuku ovih zaposlenika.

4. Klijenti MKD PRO FIN

Mikro kreditno društvo „PRO FIN“ Istočno Sarajevo je osnovano sa ciljem da se bavi poslovima mikro kreditiranja. Glavni ciljevi će biti usmjereni na:

- podrška razvoju preduzetništva
- poboljšanje materijalnog položaja poslovnih subjekata i stanovništva
- podsticanje povećanja zaposlenosti

Iako su naša ciljna grupa poslovni subjekti u fazi nastanka, u tekućem poslovanju i razvoju, poslovna politika društva će obezbjeđiti širok spektar proizvoda, a sve u cilju zadovoljenja potreba naših klijenata.

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

5. Kamate i naknade u MKD PRO FIN

MKD PRO FIN obračunava i iskazuje nominalne i 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 novčanim izdacima odobrenih kredita.

Pri diskontovanju, tj. svodenju 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 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 MKD PRO FIN.

Krediti 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 raspolaganje, a vraćaju se u konvertibilnim markama.

6. Informisanje korisnika u pregovaračkoj fazi

(1)MKD PRO FIN 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 uslove korištenja
- 4) trajanje ugovora
- 5) visinu i promjenljivost nominalne kamatne stope i elemenata na osnovu kojih se određuje ugovorena promjenljiva NKS, njihovu visinu i vrijeme zaključenja ugovora, periode u kojima će se mijenjati i način izmjene, kao i fiksni element ako je ugovoren.
- 6) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, odnosno koji mu se treba isplatiti.



PRO FIN

mikrokreditno društvo

- 7) iznos i broj anuiteta kredita i periode u kojima dospjevaju (mjesečno, tromjesečno i drugo)
- 8) troškove održavanja jednog ili više računa na kojima se evidentira transakcija, izuzev ako to otvaranje računa nije samo ponuđena opcija, te sve druge naknade i troškove koji proizilaze iz ugovora uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi i uslove pod kojima se mogu mijenjati,
- 9) informaciju u slučaju o obavezi korištenja notarskih ili drugih usluga prilikom zaključenja ugovora,
- 10) informaciju o obavezi zaključenja ugovora o sporednim uslugama povezanim sa osnovnim ugovorom, naročito kada je zaključenje takvog ugovora obavezno radi dobijanja usluge prema uslovima 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 obezbjeđenja ispunjenja obaveza, sa informacijom o redosljedu i načinu izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja,
- 14) pravo korisnika na odustajanje od ugovora, uslove i način odustajanja, kao i visinu troškova u vezi sa tim,
- 15) pravo korisnika na prijevremenu otplatu kredita i pravo društva na naknadu, kao i iznos naknade za prijevremeni povrat,
- 16) pravo korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti besplatno dobije obavještenja o rezultatima uvida u baze podataka,
- 17) pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacrtu ugovora, izuzev ako MKD u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa korisnikom u konkretnom pravnom poslu.
- 18) period u kojem fondaciju obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi, informacionom listu.

(2) Svi podaci i informacije u vezi s uslugom koju MKD nudi moraju biti ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u standardnom informacionom listu.

Ako se ispunjenje obaveza osigurava sudužnikom, MKD PRO FIN 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 ugovorenih strana i, na njegov zahtjev, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija davaoca finansijskih usluga.

7. Obaveze procjene kreditne sposobnosti

- 1) Prije zaključivanja ugovora o kreditu društvo je dužno da kreditnu sposobnost korisnika, sudužnika i jemca procijeni 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 društvo će klijenta, sudužnika i jemca međusobno informirati i upoznati sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.
- 3) Ako se ugovorene strane usaglase da se kreditno zaduženje korisnika kao dužnika poveća davalac finansijske usluge dužan je ponovo procijeniti kreditnu sposobnost korisnika, sudužnika i jemca prije bilo kakvog značajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita, tj. ukoliko dođe do povećanja.
- 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



sa tom činjenicom upoznati druga lica.

- 5) Ako je zahtjev za kredit odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stav (1) ovog člana, društvo je dužno 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 društvu uz zahtjev za korištenje finansijske usluge.

8. Odobrenje kreditnog plasmana

U slučaju da MKD PRO FIN procijeni da korisnik kredita i ostali učesnici ispunjavaju kriterije za dodjelu kredita, donijet će se odluka o odobrenju kreditnog plasmana i o tome obavijestiti podnosioca zahtjeva.

9. Zaključenje ugovora o kreditu

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

10. Bitni elementi ugovora o kreditu

Obavezni elementi ugovora o kreditu su:

1. vrsta kredita
2. poslovno ime, ime i adresa ugovorenih strana
3. iznos, oznaka valute i uslovi korišćenja usluge
4. period na koji se kredit odobrava;
5. visina nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promjenljiva
6. efektivna kamatna stopa i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, odnosno koji treba da mu se isplati, a izračunat je na dan zaključenja ugovora;
7. metod koji se primjenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);
8. troškovi održavanja jednog ili više računa na kojima se evidentiraju transakcije uplata i povlačenje sredstava, izuzev ako to otvaranje računa nije samo ponuđena opcija, zajedno sa troškovima korišćenja određenog sredstva otplate, kako za transakcije plaćanja, tako i povlačenje sredstava, te sve druge naknade i troškovi koji proizilaze iz ugovora uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi i uslovi pod kojima se mogu mijenjati
9. 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;
10. upozorenje o posljedicama u slučaju neizmirenja 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;
11. plan otplate kredita i pravo korisnika da tokom trajanja ugovora, odnosno jedanput godišnje dobije besplatno plan otplate odnosno, izvod o stanju kreditne obaveze;
12. ukupne roškove kredita, vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret korisnika kredita;
13. ukupan iznos koji korisnik treba da plati
14. instrumente obezbjeđenja ispunjenja obaveza sa informacijom o redosljedu i načinu izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja



15. vrste sredstava osiguranja, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate kredita, kao i uvjeti aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;
16. uvjete i način prijevremene otplate kredita/mikrokredita i visina naknade u vezi sa tim;
17. Pravo korisnika na odustanak od ugovora, uvjeti i način odustanka;
18. pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa i adresa institucije kojoj se podnosi
19. prema potrebi, odredba o obavezi korištenja i plaćanja troškova notarskih usluga.

(A) 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.

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

(C) pri isplati kredita mikrokreditno društvo uz ugovor uručuje korisniku jedan primjerak plana otplate kredita koji se smatra sastavnim dijelom ugovora, a drugi primjerak ovog plana mikrokreditno društvo zadržava u svojoj dokumentaciji.

11. Izmjena Ugovora o kreditu

Ukoliko dođe do izmjene ugovora o kreditu zbog promjene opštih uslova poslovanja koji nisu utvrđeni kao promjenjivi, MKD PRO FIN je o tome dužan obavjestiti klijenta 15 dana prije početka njihove primjene.

U obavještenju iz prethodnog stava društvo 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 društvo je obavezno dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njegovom prijemu.

Ukoliko klijent obavjesti društvo da neće dati saglasnost, društvo je obavezno da mu ostavi rok od najmanje 30. dana i to bez naplate dodatnih troškova.

12. Izmjena obaveznih elemenata ugovora

Ako MKD PRO FIN namjerava neki od obaveznih elemenata ugovora izmjeniti, dužno je pribaviti pisanu saglasnost svih sudionika u kreditnom odnosu prije promjene te izmjene.

U slučaju da klijent nije saglasan s izmjenama obaveznih elemenata ugovora, društvo ne može jednostrano izmjeniti 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.

MKD PRO FIN je dužan korisniku u roku i na način određen ugovorom obavještavati o promjeni podataka koji ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

13. Pravo na odustanak od ugovora

MKD PRO FIN neće korisniku staviti na raspolaganje kredita sredstva prije isteka roka od 14. dana, a 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 obavjesti MKD PRO FIN, pri čemu se datum prijema te obavijesti smatra datumom odustanka od ugovora.

MKD PRO FIN će u slučaju odustanka klijenta od zaključenog ugovora naplatiti obračunatu naknadu za obradu kreditnog zahtjeva.

MKD PRO FIN ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu.

14. Prijevremena otplata kredita

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

15. Otkaz ugovora o kreditu

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

16. Dostavljanje obavijesti i drugih pismena klijentu

Klijent i ostali učesnici o kreditu su dužni o promjeni adrese stanovanja obavjestiti MKD PRO FIN odmah po promjeni adrese. Ako je Korisnik kredita promijenio adresu, a nije o istom obavjestio MKD PRO FIN ili izbjegava zaprimiti obavijest, pa se stoga dostava ne može izvršiti, obavijest se odlaže u MKD PRO FIN s danom izdavanja i sa dokazom o slanju smatra se uredno otpremljenom.

MKD PRO FIN će obavijesti i drugu pisanu dokumentaciju dostavljati na posljednju evidentiranu adresu i smatrat će se da je uredno otpremljena.

Sadržaj:

1. OPŠTE ODREDBE.....	3
2. OPŠTA NAČELA POSLOVANJA.....	3
3. PROFESIONALNA OSPOSOBLJENOST.....	3
4. KLIJENTI MKD PRO FIN.....	4
5. KAMATE I NAKNADE U MKD PRO FIN.....	4
6. INFORMISANJE KLIJENTA U PREGOVARAČKOJ FAZI.....	4
7. OBAVEZE PROCJENE KREDITNE SPOSOBNOSTI.....	5
8. ODOBRENJE KREDITNOG PLASMANA.....	6
9. ZAKLJUČENJE UGOVORA O KREDITU.....	6
10. BITNI ELEMENTI UGOVORA O KREDITU.....	6
11. IZMJENE UGOVORA O KREDITU	7
12. IZMJENA OBAVEZNIH ELEMENATA UGOVORA.....	7
13. PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA.....	7
14. PRIJEVREMENA OTPLATA KREDITA.....	8
15. OTKAZ UGOVORA O KREDITU.....	8
16. DOSTAVLJANJE OBAVIJESTI I DRUGIH PISMENA KLIJENTU.....	8