



OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
MKD „FLEX CREDIT” DOO BANJA LUKA

Banja Luka, juli 2025. godine

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	5
1.1.5. Pojam Ugovora o mikrokreditu	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	9
2.1.4. Pravo Korisnika na prigovor	10
2.1.5. Posebna prava i obaveze Korisnika	12
3. POSEBNE ODREDBE	13
3.1. PROIZVODI I USLUGE DRUŠTVA	13
3.1.1. Krediti	13
3.1.2. Kamatne stope, naknade i troškovi	14
3.1.3. Povreda odredbi Ugovora o mikrokreditu i raskid poslovnog odnosa	16
3.1.4. Prijevremena otplata kredita	17
3.1.5. Uslovi i način komunikacije	18
4. ZAVRŠNE ODREDBE	19
4.1. NAČIN RJEŠAVANJA SPORNIH SITUACIJA	19

Na osnovu člana 152. Zakona o privrednim društvima („Sl. glasniku RS“, br. 127/08, 58/09, 100/11, 67/13, 100/17 i 82/19), Zakona o mikrokreditnim organizacijama („Sl. Glasnik RS“, 64/06, 116/11), Zakona o mikrokreditnim organizacijama („Sl. novine Federacije BiH“, broj 59/06), člana 32. Statuta MKD „FLEX CREDIT“ d.o.o. Banja Luka, Upravni odbor MKD „FLEX CREDIT“ d.o.o. Banja Luka na sjednici održanoj dana 31.07.2025. godine putem elektronske pošte, donosi sljedeću:

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA MKD „FLEX CREDIT“ DOO BANJA LUKA

1. UVODNE ODREDBE

1.1. UVOD

1.1.1. Pojam i primjena Opštih uslova poslovanja

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja Mikrokreditnog društva „FLEX CREDIT“ 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 „FLEX CREDIT“ 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 sljedećim 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 primjenjuju se na sve odnose između Korisnika i Društva nastale po osnovu Ugovora o mikrokreditu.

Opšte uslove poslovanja, kao i njihove izmjene i dopune, Društvo ističe na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama i na internet stranicama Društva, www.flexcredit.ba i www.uzminovac.ba na jednom od zvaničnih jezika u BiH, u zakonom propisanom roku, a 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 116/11), Zakon o bankama Republike Srpske (Službeni glasnik Republike Srpske broj 4/17, 19/18, 54/19, 65/24 i 45/25) i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga (Službene novine Federacije BiH broj 31/14) / (u daljem tekstu: Zakon) definisani kao „Korisnici mikrokredita“, omogući da se upoznaju sa Opštim uslovima poslovanja, te da im pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije, koje se odnose na primjenu ovih uslova u vezi s 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 mikrokreditu, 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 podrazumijevaju se sva lica koja stupaju u poslovni odnos sa Društvom u cilju korištenja usluga mikrokreditiranja (u daljem tekstu: Korisnik).

Član 3.

1.1.3. Identifikacija Korisnika

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 rukoznak (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. Ovjera rukoznaka u Federaciji BiH se može vršiti kod nadležnog suda ili kod notara, dok se u Republici Srpskoj može vršiti kod notara.

1.1.5. Pojam Ugovora o mikrokreditu

Član 5.

Ugovor o mikrokreditu u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Opštih uslova poslovanja podrazumijeva saglasnost i volju ugovornih strana baziranih na uzajamnom interesu i opštim načelima poslovanja.

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

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 poslovnicama, 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 okreditu.
- Društvo ima i druge obaveze u skladu s Ugovorom o mikrokreditu, 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 djelimično, 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, 76/11 i 89/11 – ispr.), 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 mikrokreditu 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 ouslovima 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 procijeni da li usluga odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, radi donošenja promišljene odluke okorištenju 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 mikrokreditu, kao i informaciju o iznosu stvarnih troškova koje snose ukoliko odustanu od Ugovora o mikrokreditu;

Obaveze Društva u FAZI PRIJE POTPISIVANJA UGOVORA O MIKROKREDITU su:

- da obavezno prije zaključenja Ugovora o mikrokreditu procijeni 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 mikrokreditu Društvo je dužno, uz prethodnu pisanu saglasnost Korisnika, jemca ili drugog lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza 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 mikrokreditu iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze ugovornih strana, te na njihov zahtjev, bez naknade, preda nacrt Ugovora o mikrokreditu 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 mikrokreditu koji zaključuje sa Korisnikom sačini u pisanoj formi i svakoj ugovornoj strani obezbijedi primjerak Ugovora o kreditu;
- Ugovor o mikrokreditu mora sadržavati sve obavezne elemente Ugovora u skladu sa Zakonom;
- Novčana ugovorna obaveza mora biti određena odnosno odrediva;
- Ugovori o kreditu ne mogu da sadrže opšte upućujuće norme na poslovnu politiku kada su u pitanju obavezni elementi Ugovora predviđeni 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 izmjenu 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 mikrokreditu 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, na način i putem sredstava informisanja kako je to propisano čl. 15f. Opštih uslova poslovanja;
- 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:

Republika Srpska i Brčko Distrikt

- 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 ukraćem 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 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).

Federacija Bosne i Hercegovine

- Korisnik koji odustane od ugovora o kreditu nakon što su mu kreditna sredstva isplaćena, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavijesti o namjeri odustanka vratiti Društvu glavnica i kamatu za vrijeme korištenja kredita. Društvo nema pravo na druge naknade osim prava da mu glavnica i kamata budu vraćene kao i naknadu troškova nastalih kod nadležnih organa.
- Korisnik ima pravo u bilo kojem momentu vratiti kredit, u potpunosti ili djelimično, prije roka određenog za vraćanje pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora (prijevremena otplata), ali je dužan o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavijestiti Društvo u ugovorenom roku. U slučaju prijevremene otplate kredita Društvo će imati pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi s prijevremenom otplatom kredita, pod uvjetom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna nominalna kamatna stopa. Društvo ne

naplaćuje naknadu u slučaju prijevremene otplate kredita. (detaljni 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 okreditu, 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 (petnaest) 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 (petnaest) 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 ili o promjenama nastalim u vezi registracije Korisnika, naročito o promjeni zakonskog zastupnika, ili o planiranim/izvršenim statusnim promjenama (spajanje, pripajanje, podjela društva i sl.), 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 povjeriocima koje utiču na poslovanje Korisnika, i/ili značajnim promjenama nastalim u poslovanju na polugodišnjem nivou, kao i da informiše Društvo 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, 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 mikrokreditu,
- 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 mikrokreditu, dobrih poslovnih običaja, opštih i posebnih uslova poslovanja, a na koji je Društvo dužno da odgovori u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora ukoliko je Ugovor zaključen na teritoriji Republike Srpske, odnosno 30 dana ukoliko je Ugovor zaključen na teritoriji Federacije FBH. Prigovori se mogu uputiti usmeno ili pismeno.

Usmeni prigovor

Usmeni prigovor se podnosi Menadžeru kancelarije ili Savjetniku za klijente koji vodi taj predmet, Regionalnom menadžeru ili Menadžeru prodaje.

Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom ima pravo na podnošenje pismenog prigovora, a lica iz stava 1. su dužni da ga poduče o tom pravu.

Ukoliko podnosilac prigovora direktno zove sjedište Društva, administrativni službenik koji radi na prijemu je dužan da ga uputi na mogućnost podnošenja usmenog prigovora Menadžeru kancelarije, Savjetniku za klijente, Regionalnom menadžeru ili Menadžeru prodaje, kao i na mogućnost podnošenja pismenog prigovora. Ukoliko podnosilac prigovora i dalje insistira na razgovoru sa ovlaštenim licem iz sjedišta Društva potrebno je da administrativni službenik uzme osnovne podatke, broj telefona i saopšti podnosiocu prigovora da će biti kontaktiran od strane ovlaštenih lica u razumnom roku.

Menadžer kancelarije, Savjetnik za klijente, Regionalni menadžer ili Menadžer prodaje je dužan da 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 mikrokreditu, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja od strane Društva. Sve pismene prigovore podnosioci prigovora treba da preporučenom pošiljkom prosljede u sjedište Društva. 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 15 (petnaest) dana od



dana podnošenja prigovora ako je Ugovor zaključen na teritoriji Republike Srpske, odnosno u roku od 30 dana ako je Ugovor zaključen na teritoriji Federacije BiH.

Odgovor mora biti u pismenoj formi, potpun i razumljiv za podnosioca prigovora i da sadrži opis spornog odnosa.

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 Ombudsmanu za bankarski sektor Republike Srpske/Agenciji za bankarstvo FBiH

Ukoliko Društvo podnosiocu prigovora sa područja Republike Srpske, ne dostavi odgovor na pisani prigovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora ili ukoliko podnosilac prigovora ocijeni da je prigovor neosnovan ili ne prihvati prijedlog Društva za rješenje spornog odnosa, podnosilac prigovora ima pravo pismeno obavijestiti Ombudsmana za bankarski sistem Republike Srpske, koji je uspostavljen u okviru nadležne Agencije za bankarstvo, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru u roku od 6 mjeseci od dana zaprimanja odgovora na prigovor kojim nije zadovoljan, odnosno od isteka roka od 15 dana za davanje odgovora na prigovor. Ovo obavještenje treba da sadrži kraći opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, kao i odgovor Društva.

Ukoliko Ombudsman za bankarski sistem Republike Srpske ocijeni da je prigovor podnosioca opravdan, može tražiti od Društva da se pismeno izjasni o navodima prigovora u roku od 15 (petnaest) dana. Nadležni Ombudsman za bankarski sistem Republike Srpske obavještava podnosioca prigovora o izjašnjavanju Društva i informiše ga o mehanizmima zaštite njegovih prava.

Ukoliko podnosilac prigovora sa područja Federacije Bosne i Hercegovine i Brčko Distrikta BiH, ne dobije odgovor na pisani prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora ili ukoliko je isti ocjenjen kao neosnovan ili da dobijenim odgovorom nije zadovoljan, podnosilac prigovora ima pravo podnijeti prigovor u pisanoj formi Agenciji za bankarstvo FBiH u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora na prigovor, ili isteka roka od 30 dana ukoliko nije dobio odgovor od pružaoca usluge. Ukoliko je prigovor klijenta potpun i blagovremen, Agencija će u roku od 8 dana od dana prijema prigovora dopisom zahtijevati od pružaoca usluge da se u roku od 8 dana od prijema zahtjeva, u pisanoj formi izjasni o svim navodima iz prigovora, uz dostavu relevantne dokumentaciju kojom potvrđuje svoje postupanje.

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 mikrokreditu, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o mikrokreditu, odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričiti zahtjev, u skladu sa entiteskim zakonom koji uređuje ovu oblast.
- 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 obavijesti Društvo u ugovorenom roku, odnosno, podnijeti Zahtjev za prijevremenu otplatu kredita na osnovu kojeg Društvo Korisniku izdaje Obračun po zahtjevu za prijevremenom otplatom kredita bez naknade, odnosno troška za Korisnika, u skladu sa entiteskim zakonom koji uređuje ovu oblast;
- 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:

Ako je ugovor zaključen na teritoriji Republike Srpske ili Brčko Distrikta:

- da u pisanoj formi obavijesti Društvo u slučaju da odustaje od zaključenog Ugovora o mikrokreditu, u roku od 14 dana od zaključenja Ugovora, odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričit zahtjev. Datum prijema pismenog obavještenja se smatra datumom odustanka od Ugovora. Uslov za odustajanje od Ugovora o mikrokreditu za mikrokredite u poslovnim jedinicama sa sjedištem na teritoriji Republike Srpske je da korisnik kredita nije počeo da koristi sredstva.
- da, ukoliko Korisnik odustane od Ugovora o kreditu zaključenog na teritoriji RS-a 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;

Ako je ugovor zaključen na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine:

- Korisnik ima pravo odustati od zaključenog ugovora o kreditu u roku 14 dana od dana zaključenja ugovora bez navođenja razloga za odustanak. Kod ugovora o kreditu koji je

osiguran hipotekom kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti korisnik može odustati od ugovora pod uvjetom da nije počeo koristiti kredit/mikrokredit, odnosno finansiranje. Korisnik je o namjeri odustanka dužan obavijestiti Društvo u pisanoj formi pri čemu se datum prijema obavještenja smatra datumom odustanka.

- Korisnik kome su kreditna sredstva isplaćena dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavijesti o namjeri odustanka vratiti Društvu glavnica i kamatu za vrijeme korištenja kredita, a Društvo neće potraživati druge naknade od Korisnika.

3. POSEBNE ODREDBE

3.1. PROIZVODI I 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.

Valutna klauzula podrazumjeva 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 plata po obračunu konverzije prema kursnoj listi Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan dospijeca obaveza, ili na dan izvršenja obaveza ukoliko se obaveza ne izvrši na dan dospijeca.

Potencijalni Korisnik aplicira za kredit podnošenjem popunjenog 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 sa Korisnikom dogovara instrumente obezbjeđenja kredita, zavisno od vrste kredita, kreditne sposobnosti Korisnika i procjene rizika samog plasmana.

Troškovi u vezi uspostavljanja instrumenata obezbjeđenja utvrđuju se u Ugovoru o mikrokreditu.

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

Društvo će Korisniku prilikom zaključenja Ugovora o mikrokreditu 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 (NKS) na godišnjem nivou, a ista je dostupna Korisniku u svim fazama prije zaključenja Ugovora i na samom Ugovoru o mikrokreditu. Kamatna stopa se ističe u pregovaračkoj fazi, u okviru Standardnih informacionih listova i u okviru nacрта Ugovora o mikrokreditu, a u fazi zaključenja Ugovora na samom Ugovoru o mikrokreditu.

Obračun kamate, za cijelo vrijeme korištenja i trajanja kredita, vrši se proporcionalnom metodom, na bazi stvarnog broja dana u mjesecu, 365 dana godišnje.

Nominalna kamatna stopa može biti fiksna ili promjenjiva.

Kamatne stope definisane kao fiksne su nepromjenjive za čitav period trajanja Ugovora o mikrokreditu.

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.

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

Efektivna kamatna stopa

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

Uz kamatu i naknade vezane za proces odobravanja 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), te troškovi interkalarnih kamata i troškovi za pribavljanje i ovjeru različitih uvjerenja, potvrda, izjava i ostale slične naknade koje predstavljaju uslov za odobrenje i korištenje mikrokredita.

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 mikrokreditu, kao i kroz sam Ugovor o mikrokreditu i otplatni plan (otplatni plan je sastavni dio Ugovora o mikrokreditu 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 period koji predstavlja razliku između ta dva datuma odnosno kamata obračunata od trenutka isplate kredita do trenutka plaćanja prvog anuiteta. Interkalarna kamata naplaćuje se sa prvim anuitetom u skladu sa otplatnim planom koji se uruči klijentu. Jednaka je redovnoj kamati po kreditu.

Zatezna kamata

Zatezna kamatna stopa se plaća ukoliko Korisnik kredita obaveze iz Ugovora o mikrokreditu ne izvršava u roku, na dospelje neizmirene obaveze kada je od dospelja proteklo 15 dana. Društvo obračunava i naplaćuje zateznu kamatu od Korisnika kredita po kamatnoj stopi od 0,03% dnevno za RS i Brčko Distrikt.

Naknade i troškovi

Društvo po odobrenim kreditima naplaćuje naknadu za ekspresno odobravanje kredita. Naknada za ekspresno odobravanje je naknada za brzo odobrenje kredita koja predstavlja trošak prijema i obrade zahtjeva u kratkom vremenskom roku sa ciljem pružanja što potpunije i brže usluge Korisniku kredita, a koju primjenjuje Društvo.

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

U zavisnosti od vrste kreditnog proizvoda, javlja se trošak vezano za zahtijevani broj mjenica (trošak jedne mjenice je 5 KM), i trošak polise osiguranja izdate od strane Osiguravača sa kojim Društvo ima poslovnu saradnju, vinkulirana u korist Društva.

Trošak mjenice, kao i trošak polise osiguranja određuje se fiksno.

Društvo ima pravo da naplati 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 mikrokreditu.

U cilju dodatne zaštite Korisnika finansijskih usluga, Društvo naknadu za prijevremenu otplatu kredita ne naplaćuje.

Na zahtjev Korisnika, Društvo će izdati potvrdu o stanju duga/zaduženosti i potvrdu o zatvorenom kreditu. Društvo ne naplaćuje naknadu za izdavanje ovih potvrda.

Korisnik snosi i ostale troškove nastale po osnovu Ugovora o mikrokreditu kao što su: troškovi ovjere dokumentacije koja predstavlja uslov za odobrenje kredita, troškove notarske obrade, troškove procjene pokretne i nepokretne imovine, troškove pribavljanja polise

osiguranja za pokretnu imovinu i nepokretnosti, troškove upisa u registra zaloga, troškove uspostavljanja ostalih instrumenata obezbjeđenja, troškove ishoda brisovne dozvole po otplati kredita.

Trošak slanja opomene zbog neuredne otplate kredita, po Ugovorima o mikrokreditu koji su zaključeni na teritoriji Republike Srpske, Federacije BiH i Brčko Distrikta, se ne naplaćuju, odnosno, ovaj trošak snosi Društvo.

3.1.3. Povreda odredbi Ugovora o mikrokreditu i raskid poslovnog odnosa

Član 13.

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

- Društvo nakon zaključenja Ugovora o mikrokreditu 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 mikrokreditu,
- 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 dospelih 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 donesen 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 mikrokreditu, Društvo ima diskreciono pravo da objavi povredu Ugovora o mikrokreditu od strane Korisnika i aktivira instrumente obezbjeđenja, kao i da jednostrano raskine/otkáže Ugovor o mikrokreditu.

Davalac kredita je dužan uručiti Korisniku kredita opomenu u kojoj mu ostavlja rok od 15 dana za izmirenje dospelih obaveza, a prije preuzimanja aktivnosti vezanih za raskid ugovora.

U slučaju raskida (otkaza) Ugovora o mikrokreditu, Društvo pisanim putem, preporučenom pošiljkom sa povratnicom obavještava Korisnika o raskidu Ugovora o mikrokreditu, odnosno ukupnom dospijeću kredita dostavljanjem pisanog obavještenja na adresu klijenta, koja je navedena u Ugovoru o mikrokreditu, odnosno na adresu o kojoj je Korisnik naknadno obavijestio Društvo.

Korisnik kredita smatraće se obaviještenim o raskidu ugovora danom slanja obavijesti preporučenom pošiljkom na njegovu poslednju poznatu poštansku adresu ili putem elektronske pošte. Ugovor o mikrokreditu će se smatrati raskinutim (otkazanim) i ukoliko Korisnik nije primio obavještenje o raskidu/otkazu zato što je promijenio adresu, a o promjeni iste nije blagovremeno obavijestio Društvo.

Na dan raskida/otkaza Ugovora o mikrokreditu cjelokupan iznos kredita na način određen Ugovorom automatski dospijeva za naplatu zajedno sa pripadajućom kamatom i ostalim potraživanjima. U slučaju raskida/otkaza Ugovora o mikrokreditu, Društvo može po sopstvenoj ocjeni, a radi potpunog namirenja svojih potraživanja po Ugovoru o mikrokreditu, realizovati svaki i/ili sve dostavljene instrumente obezbjeđenja.

3.1.4. Prijevremena otplata kredita

Član 14.

Republika Srpska i Brčko Distrikt

Korisnik može vršiti prijevremenu otplatu kredita, ukoliko o toj namjeri obavijesti Društvo najmanje jedan dan 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 glavnicu, kamatu za broj dana korištenja kredita u tekućem mjesecu, naknadu za ekspresno odobravanje kredita 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 u RS-u.

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 mikrokreditu 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. Osnovica za obračun naknade iz prethodnog stava ovog člana čini ostatak duga (nedospjela glavnica) na dan prijevremene otplate.

Društvo ne naplaćuje naknadu za prijevremenu otplatu kredita.

Federacija Bosne i Hercegovine

Korisnik ima pravo u bilo kojem momentu otplatiti kredit, djelimično ili u cjelini, pod uslovom da u pisanoj formi obavijesti Društvo najmanje jedan dan unaprijed, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos nedospjele kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora, ali je dužan o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavijestiti Društvo u pisanoj formi, na način i pod uslovima koji su utvrđeni ugovorom o kreditu.

Korisnik će izvršiti prijevremenu otplatu kredita prema obračunu Društva koji uključuju: nedospjelu glavnicu, kamatu za broj dana korištenja kredita u tekućem mjesecu, dospjelu naknadu za ekspresno odobravanje kredita.

U slučaju prijevremene otplate kredita Društvo ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi s prijevremenom otplatom kredita, pod uvjetom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna nominalna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promjenljiva nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći od 20.000,00 KM.

Naknada iz prijevremenu otplatu može se ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prijevremene otplate a najviše do 1% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine.

Ako je to period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora kraći od jedne godine, naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita

Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi Dužnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen te procentualnog iznosa naknade naplaćene za obradu kredita. Osnovicu za obračun ove čini ostatak duga (glavnica) na dan prijevremene otplate.

Društvo ne naplaćuje naknadu za prijevremenu otplatu kredita.

3.1.5. Uslovi i način komunikacije

Član 15.

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

Korespondenciju, odnosno dopise koja Društvo upućuje prema Korisniku, adresiraju se na posljednju 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 obavijest 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 poslano putem SMS-a /viber-a, na dan kada je SMS/viber poslan Korisniku što se dokazuje potvrdom o slanju poruke;
- ako je poslano putem faksa - na dan kada je faks poslan Korisniku što se dokazuje odštampanom potvrdom o prispjeću faksa,
- ako je poslano putem pošte - po isteku uobičajenog vremena potrebnog za dostavu, odnosno datumom unijetim na potvrdi o prijemu,
- ako je poslano putem e-mail-a, na dan kada je e-mail poslan.

Svaka pisana korespondencija 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 jemcima 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 mikrokreditu definisano.

Član 17.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja, stavljaju se van snage Opšti uslovi poslovanja MKD "Flex Credit" Banja Luka, broj: 2693-I/2025, usvojena dana 20.05.2025. godine.

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



Predsjednik Upravnog odbora

Ivan Grigorov Nikolov

Broj: 4260-I/2025
Datum: 31.07.2025. godine

Dostavljeno:

1. Članovima UO;
2. a/a.