

U skladu s članom 16. Zakona o mikrokreditnim organizacijama ("Službene novine Federacije BiH", br. 9/06), članom 17. Zakona o mikrokreditnim organizacijama ("Službeni Glasnik RS", br. 64/06 i 116/11), članom 9. i 10. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine Federacije BiH" br. 31/14) i članom 43. Statuta br. OPU-IP-116/19 od 04.03.2019. godine, te Izmjenama i dopunama Statuta br. OPU-IP-50/2020 od 22.01.2020. godine Mikrokreditnog društva "luteCredit BH" d.o.o. Sarajevo, Uprava Mikrokreditnog društva "luteCredit BH" d.o.o. Sarajevo, dana 30. jula 2021. godine donosi:

**OPĆI USLOVI**  
**poslovanja Mikrokreditnog društva "luteCredit BH" d.o.o. Sarajevo**

## II POJMOVI

**KORISNIK** označava sva fizička lica koja zasnjuju poslovni odnos s Društvom u cilju odobravanja mikrokredita.

**MIKROKREDITNO DRUŠTVO** označava **Mikrokreditno društvo "luteCredit BH" d.o.o. Sarajevo**, registrovano na osnovu dozvole za obavljanje poslova mikrokreditiranja Agencije za bankarstvo Federacije BiH i RS.

**USLUGA** označava mikrokreditne poslove koji se pružaju fizičkim licima putem mikrokredita koji mogu biti kratkoročni i dugoročni po trajanju i namjenski i nenamjenski po svojoj svrsi.

**IUTECREDIT EUROPE AS** označava međunarodnu korporaciju sa sjedištem u Talinu u Estoniji, koja je zajednički kontrolor ličnih podataka koje dostavi Korisnik.

**INTERNETSKA STRANICA MIKROKREDITNOG DRUŠTVA** je [www.iutecredit.ba](http://www.iutecredit.ba)

**PARTNER** jeste svako društvo i/ili pravni subjekat s kojim MKD "luteCredit BH" d.o.o. Sarajevo zaključuje ugovor o poslovnoj saradnji.

**ZAHTJEV ZA MIKROKREDIT** jeste dokument kojim Korisnik može aplicirati za mikrokredit. Korisnici mogu pronaći obrazac ovog dokumenta na internetskoj stranici Društva, u prostorijama podružnica Društva ili poslovnim prostorijama partnera Društva.

**ZAHTJEV ZA MIKROKREDIT NA DALJINU** jeste slučaj kada Korisnici, putem komunikacije na daljinu, podnose zahtjev za odobravanje mikrokredita kontaktirajući Društvo putem internetske stranice Društva, putem mobilne aplikacije MyluteApp ili kontaktirajući nekog od partnera Društva koji su navedeni na internetskoj stranici Društva.

U slučaju podnošenja zahtjeva za mikrokredit putem komunikacije na daljinu, kontaktirajući Društvo putem navedenih digitalnih kanala, Društvo od Korisnika može zahtijevati da Društvo omogući pristup kameri i mikrofONU svog telefona. Korisnik će možda morati imati telefon povezan s internetom i imati odgovarajući hardver i softver na njemu, a telefon Korisnika će u nekim slučajevima morati imati čitač otisaka prstiju i/ili mogućnosti prepoznavanja lica.

**STANDARDNI INFORMACIONI LIST – PONUDA (SIL)** jeste dokument kojim Društvo Korisniku nudi informacije o uslovima i svim osnovnim karakteristikama proizvoda koje Društvo nudi, koristeći reprezentativan primjer ponude svih proizvoda, u štampanom ili elektronskom obliku, sa svim obaveznim elementima u skladu sa zakonom. Svi podaci i informacije u vezi s uslugom koju Društvo nudi su ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u ovom dokumentu.

**IDENTIFIKACIJA KORISNIKA** označava postupak utvrđivanja i provjere identiteta Korisnika na osnovu dokumentacije, kao i provjere u privatnim i/ili javnim bazama podataka o Korisniku, u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te drugim pravnim propisima. Društvo će identifikaciju vršiti na osnovu pregleda i prikupljanja podataka iz valjane identifikacione dokumentacije Korisnika, koja sadrži sliku Korisnika. Društvo neće zaključiti ugovor sa Korisnikom, niti će zasnovati pravni posao ako nije u mogućnosti da utvrdi identitet Korisnika na jedan od opisanih načina.

**POTPIS KORISNIKA** mora biti izvršen na isti način na koji je Korisnik potpisao svoju ličnu identifikacionu ispravu ili putem elektronskog potpisa kada je to moguće.

**UGOVOR O MIKROKREDITU** jeste dokument kojim se utvrđuju opći i posebni uslovi koji se primjenjuju u odnosu između Društva i Korisnika u slučaju odobrenja određenog iznosa mikrokredita, u značenju utvrđenom Zakonom o obligacionim odnosima i Općim uslovima, i isti podrazumijeva saglasnost ugovornih strana na osnovu zajedničkog interesa i generalnih principa poslovanja. Ugovor o mikrokreditu se sačinjava u pisanom obliku i moraju ga potpisati obje ugovorne strane ili njihovi ovlašteni predstavnici, potvrđujući na taj način da se slažu s odredbama samog ugovora. Svakoju ugovornu stranu se dostavlja po jedan primjerak potpisanog ugovora o mikrokreditu.

**OTPLATNI PLAN** je plan uplata rata odobrenog mikrokredita u skladu s ugovorom o mikrokreditu na bankovni račun Društva. Otplatni plan je sastavni dio ugovora o mikrokreditu (ili po potrebi ugovora o restrukturiranju).

**RAČUN ZA ISPLATU MIKROKREDITA** je bankovni račun na koji Društvo vrši isplatu mikrokredita Korisniku.

**BANKOVNI RAČUN DRUŠTVA** jeste bilo koji bankovni račun Društva objavljen od strane Društva na internetskoj stranici Društva ili u ugovoru o mikrokreditu (odnosno po potrebi ugovoru o restrukturiranju).

**IZNOS MIKROKREDITA** je iznos koji će Društvo isplatiti Korisniku kako je navedeno u ugovoru o mikrokreditu, koji će Korisnik vratiti Društvu u obliku otplate ili otplata uz povezane troškove pod uslovima utvrđenim u ugovoru o mikrokreditu.

### **III OBIM USLUGA**

3.1. Društvo nudi kratkoročne i dugoročne nenamjenske i namjenske mikrokreditne proizvode.

3.2. Mikrokrediti se odobravaju i isplaćuju u konvertibilnim markama (KM).

### **IV OPĆE ODREDBE POSLOVNOG ODNOSA IZMEĐU DRUŠTVA I KORISNIKA**

4.1. U svrhu zasnivanja poslovnog odnosa, koji uključuje zaključivanje ugovora o mikrokreditu, Korisnik mora najprije podnijeti zahtjev za mikrokredit putem internetske stranice Društva, ili putem predaje printanog zahtjeva u službenim prostorijama Društva ili prostorijama partnera Društva, odnosno koristeći aplikaciju „My lute App“. Društvo ima pravo odlučivanja s kim zasniva poslovni odnos, razmotrivši detaljno i u svakom smislu sve posljedice koje mogu dovesti do odbijanja zasnivanja poslovnog odnosa. Ako se Društvo slaže da zasnuje poslovni odnos i zaključi ugovor o mikrokreditu, ugovor o mikrokreditu potpisuju Korisnik i Društvo, odnosno njihovi ovlašteni predstavnici.

#### **4.2. Identifikacija korisnika**

4.2.1. U cilju sprečavanja pranja novca, finansiranja terorističkih aktivnosti i prevara putem Društva, Društvo primjenjuje različite pravne mjere koje su srazmjerne prirodi proizvoda i usluga koje Društvo nudi i polazi od principa utemeljenog na procjeni rizika i principa "upoznaj svog klijenta". To znači da Društvo bira i primjenjuje odgovarajuće mjere u obimu koji odgovara stepenu rizika konkretnog Korisnika i/ili transakcije.

4.2.2. Prilikom zasnivanja poslovnog odnosa, Društvo je dužno izvršiti identifikaciju i provjeru Korisnika u skladu sa zahtjevima utvrđenim zakonom, internim pravilnicima i procedurama i Općim uslovima navedenim dalje u tekstu. Korisnik je dužan Društvu dostaviti potrebnu dokumentaciju i podatke u skladu s pozitivnim zakonskim i podzakonskim propisima, a koje Društvo redovno utvrđuje, te osigurati da svi dostavljeni podaci budu tačni i potpuni. Korisnik se obavezuje da će Društvo obavijestiti o bilo kakvoj značajnoj promjeni prethodno dostavljenih podataka.

4.2.3. Identitet Korisnika se provjerava putem dokumentacije dostavljene od strane Korisnika, a koja je propisana zakonom i/ili putem tehničkih kanala komunikacije u skladu sa zahtjevima utvrđenim od strane Društva i drugih odgovarajućih zakonskih i podzakonskih propisa.

4.2.4. Dokumenti koji se dostavljaju u cilju identifikacije i provjere moraju biti originalni primjerci ili kopije ovjerene od strane notara, odnosno na odgovarajući način. Društvo ima pravo napraviti fotokopije dokumenata koje je dostavio korisnik ili, po mogućnosti, zadržati originale dokumenata i uložiti ih u mikrokreditni dosje za korisnike čiji je zahtjev za odobravanje mikrokredita odobren i s kojima je zaključen ugovor.

4.2.5. Troškove vezane za dostavu potrebne dokumentacije u skladu sa zahtjevima Društva snosi Korisnik.

4.2.6. Društvo će smatrati da je dokumentacija koju je dostavio Korisnik vjerodostojna. Ako Korisnik Društvu dostavi dokument koji ne ispunjava zahtjeve ili za koji Društvo sumnja da nije vjerodostojan, Društvo ima pravo odbiti zasnivanje poslovnog odnosa ili prekinuti poslovni odnos, te po potrebi isto prijaviti nadležnim organima.

#### **4.3. Procjena kreditne sposobnosti i finasijskih mogućnosti**

4.3.1. Društvo zaključuje jedan ili više ugovora o mikrokreditu isključivo s Korisnikom za kog smatra da su usluge Društva adekvatne i da odgovaraju potrebama Korisnika, te da Korisnik ima finasijske mogućnosti za otplatu istih.

4.3.2. Društvo procjenjuje kreditnu sposobnost Korisnika i finasijske mogućnosti Korisnika za odobrenje kreditnog proizvoda na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka pribavljenih od Korisnika, te uvidom u Centralni registar kredita CBBiH, kao i uvidom u druge javne registre i baze podataka. Društvo će pregledati sve uredno podnesene zahtjeve, kao i potrebnu dokumentaciju koju dostavi Korisnik, te će izvršiti

prava na odustanak u periodu od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja ugovora u skladu sa uslovima propisanim zakonom.

5.2.4. Korisnik je dužan da odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana, obavijesti Društvo o promjeni adrese, ličnog imena i prezimena, identifikacione isprave, promjeni ili gubitku prihoda i drugih podataka koji mogu značajno uticati na poslovni odnos između Korisnika i Društva.

5.2.5. Korisnik je dužan redovno izmirivati obaveze koje proizilaze iz poslovnog odnosa/zaključenog ugovora o mikrokreditu između Korisnika i Društva.

5.2.6. Korisnik je dužan nadoknaditi Društvu sve troškove izazvane štetnim ponašanjem ili neispunjavanjem ugovornih obaveza prema Društvu.

5.2.7. Korisnik može podnijeti zahtjev za novi mikrokredit Društva u cilju izmirenja postojećih obaveza prema Društvu iz jednog ili više prethodno zaključenih ugovora o mikrokreditu.

5.2.8. U slučaju da u toku trajanja ugovornog odnosa bude umanjena kreditna sposobnost Korisnika, odnosno ako nastupe druge bitne okolnosti na koje Korisnik ne može uticati, Društvo može, na zahtjev Korisnika, proglasiti zastoj u otplati (moratorij) za određeni period, a u tom periodu Društvo ne obračunava zateznu kamatu na neizmireno potraživanje Korisnika.

### **5.3. Prava i obaveze Društva i Korisnika u FAZI ISPLATE MIKROKREDITA su:**

5.3.1. Društvo ima pravo zahtijevati da Korisnik ličnim prisustvom potvrdi svoj identitet prije prenosa sredstava mikrokredita na račun Korisnika. Utvrđivanje identiteta Korisnika prilikom ličnog prisustva može izvršiti Društvo ili bilo koja treća strana koju ovlasti Društvo, u prostorijama Društva ili na lokaciji ovlaštene treće strane.

5.3.2. Iznos kredita će Društvo isplatiti na bankovni račun Korisnika, odnosno putem različitih partnera Društva na način kako je utvrđeno na internetskoj stranici Društva i/ili u ugovoru o mikrokreditu.

5.3.3. Društvo zadržava pravo da odbije isplatu iznosa mikrokredita ukoliko u bilo kom trenutku od potpisivanja ugovora o mikrokreditu dobije informacije iz pouzdanog izvora da je:

- Korisnik dostavio neistinite podatke, i/ili;
- Korisnik u značajnom riziku od smanjenja/gubitka prihoda prijavljenih prilikom podnošenja zahtjeva za mikrokredit, i/ili;
- rizik davanja mikrokredita veći nego što je pokazala procjena rizika na osnovu informacija koje je Korisnik naveo u zahtjevu za mikrokredit.

5.3.4. Društvo nije odgovorno za bilo kakva kašnjenja u isplati mikrokreditnog iznosa, u slučaju kad je to kašnjenje izazvano od strane bankovne institucije ili druge institucije koja vrši isplate. Sve troškove ili naknade koje primjenjuju banke ili druge institucije za otvaranje i održavanje Korisnikovog računa odnosno provizije/naknade vezane za isplatu mikrokreditnog iznosa padaju na teret Korisnika i iste snosi Korisnik.

5.3.5. Korisnik preuzima rizike vezane za slučajeve prevare, krivotvorenja ili drugih krivičnih radnji, ljudske greške ili nepažnje, putem kojih neka treća neovlaštena osoba pristupi i/ili izvrši intervencije na računu Korisnika i koristi mikrokredit koji je odobren Korisniku protivno njegovoj volji.

5.3.6. Ako iz bilo kog razloga Korisnik od Društva greškom primi bilo koji novčani iznos pored isplate izvršene u skladu s ugovorom o mikrokreditu, Korisnik je dužan namiriti date iznose Društvu u roku od 7 (sedam) dana po saznanju o istom. U slučaju da Korisnik ne vrati dati novčani iznos u navedenom roku, Društvo ima pravo na obračun kamate u skladu sa zakonskim propisima za svaki dan dok je novčani iznos bio u posjedu Korisnika sve dok se isti ne namiri u punom iznosu. Društvo ima pravo da koristi sva moguća sredstva u skladu s domaćim zakonskim propisima i podzakonskim aktima u cilju povrata novaca od Korisnika.

Korisnika i Društva koji je, prema njegovom mišljenju, nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zaključenog ugovora o mikrokreditu, dobrih poslovnih praksi i/ili Općih uslova poslovanja Društva.

8.2.2. Svi pisani prigovori se šalju poštom ili putem zvanične e-mail adrese Društvu. Dostavljeni pisani prigovor sa priloženim dokumentima se prosljeđuju radniku zaduženom za provođenje odgovarajućeg postupka po prigovoru.

8.2.3. Imenovani radnik je dužan razmotriti sve navode iz prigovora i dostaviti odgovor na prigovor preporučenom poštom s povratnicom najkasnije 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

8.2.4. Odgovor mora biti u pisanom obliku, potpun i razumljiv za podnosioca prigovora, mora sadržavati opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora, eventualne razloge spornog odnosa i obaveznu uputu o pravnom lijeku (mogućnost da se podnosilac prigovora pismeno obrati nadležnoj Agenciji za bankarstvo FBiH ili RS ukoliko nije zadovoljan odgovorom Društva).

8.2.5. Ako imenovani radnik ocijeni da je prigovor podnosioca prigovora osnovan, odgovor Društva treba da sadrži i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kog podnosilac prigovora treba da obavijesti Društvo da li taj prijedlog rješenja nastalog spornog pitanja prihvata. Rok za dostavljanje pisanog odgovora podnosioca prigovora je 30 (trideset) dana od dana prijema odgovora Društva.

8.2.6. Ako podnosilac prigovora prihvati prijedlog Društva za rješenje spornog odnosa, dalje postupanje po prigovoru smatra se okončanim.

### **8.3. Prigovor Agenciji za bankarstvo FBiH i RS**

8.3.1. Ako Društvo podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor na pisani prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora, ili ocijeni da je prigovor neosnovan ili podnosilac prigovora ne prihvati prijedlog Društva za rješenje spornog odnosa, podnosilac prigovora može u pisanoj formi obavijestiti nadležnu Agenciju za bankarstvo FBiH ili RS da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru. Ovo obavještenje treba da sadrži opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, kao i odgovor Društva.

8.3.2. Ako ocijeni da je prigovor dopušten, nadležna Agencija za bankarstvo FBiH ili RS može zahtijevati od Društva da se u roku od 8 (osam) dana u pisanoj formi izjasni o navodima iz prigovora.

8.3.3. Nadležna Agencija za bankarstvo FBiH ili RS obavještava podnosioca prigovora o izjašnjenju Društva i o načinu ostvarivanja zaštite njegovih prava.

## **IX TRAJANJE I RASKID**

9.1. Smatra se da je poslovni odnos zasnovan i da je stupio na snagu od dana kada Korisnik i Društvo potpišu ugovor o mikrokreditu, a isti ostaje na snazi do okončanja poslovnog odnosa.

9.2. Ugovor o mikrokreditu stupa na snagu na dan utvrđen u ugovoru o mikrokreditu, osim ukoliko se ugovorne strane drugačije ne dogovore. Ugovor o mikrokreditu ostaje na snazi do datuma isteka ugovora o mikrokreditu ili do raskida poslovnog odnosa.

9.2.1. Korisnik ima pravo odustati od zaključenog ugovora o mikrokreditu u roku 14 (četnaest) dana od dana zaključenja ugovora o mikrokreditu bez navođenja razloga za odustanak, u slučaju da Korisnik nije potpisao izričitu saglasnost putem ugovora o mikrokreditu za isplatu sredstava na transakcijski račun prije isteka propisanog vremenskog roka za odustanak od 14 (četnaest) dana, odnosno u slučaju da sredstva nisu isplaćena na transakcijski račun Korisnika ili u njegovu korist prije isteka navedenog vremenskog perioda, što se smatra početkom korištenja odobrenih mikrokreditnih sredstava.

9.2.2. U slučaju odustanka od ugovora o mikrokreditu, Korisnik je dužan vratiti novčana sredstva koja je primio od Društva bez neopravdanog odlaganja, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana slanja

informativnih sistema (uključujući digitalne kanale); (3) činjenica da Korisnik nije ispunio svoju obavezu obavješćavanja Društva kako se od njega zahtijeva; (4) poslovni odnos koji je opravdano blokiran ili obustavljen; (5) odbijanje da se zasnuje poslovni odnos i/ili zaključi ugovor o mikrokreditu.

## XI OBRADA I PRENOS PODATAKA

11.1. Društvo obrađuje podatke Korisnika u cilju pružanja svojih usluga u skladu s jednim ili više ugovora o mikrokreditu, uključujući između ostalog procjenu kreditne sposobnosti Korisnika. Podaci se obrađuju u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka ("Službeni Glasnik Bosne i Hercegovine" br. 49/06, 76/11 i 89/11), uz napomenu da se podaci o poslovnom odnosu s Korisnikom dostavljaju u Centralni registar kredita Centralne banke Bosne i Hercegovine, kao i na zahtjev drugih organa i ustanova koje, po zakonu ili na osnovu provođenja nadzora ili revizije, odnosno kontrole korištenja novčanih sredstava, ili obavljanja određenih poslova na osnovu ugovora s Društvom, odnosno prirode posla, imaju ovlaštenje da traže određene podatke.

11.2. Zajednički kontrolor za ispunjavanje obaveza navedenih u članu 11.1. je luteCredit Europe AS, čije usluge Društvo koristi u cilju procjene tačnosti i kreditne sposobnosti pri obradi zahtjeva za odobravanje kredita, a isti podaci mogu biti prenijeti na označene servere koji se nalaze na lokacijama unutar Evropske unije.

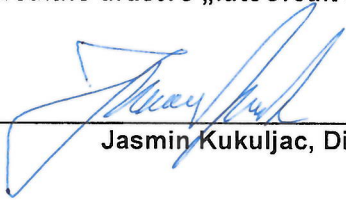
11.3. Društvo ima pravo prenijeti i/ili dodijeliti dospjela potraživanja na naplatu trećoj strani, pod uslovima i na način propisan zakonom, bez prethodne saglasnosti Korisnika.

## XII ZAVRŠNE ODREDBE

12.1. Društvo u slučaju potrebe usklađivanja sa tokovima poslovanja, ili usklađivanja sa odredbama zakona i/ili podzakonskih akata može vršiti izmjene i dopune ovih Općih uslova poslovanja u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim propisima, i u skladu sa interesima Društva. Izmjene i dopune Općih uslova Društvo će vršiti na isti način kao što su isti i doneseni.

12.2. Opći uslovi poslovanja stupaju na snagu danom njihovog donošenja, a počinju se primjenjivati 15 (petnaest) dana nakon njihovog objavljivanja na istaknutom mjestu u poslovnim prostorijama Društva i na internetskoj stranici Društva.

Mikrokreditno društvo „luteCredit BH“ d.o.o. Sarajevo

  
\_\_\_\_\_  
Jasmin Kukuljac, Direktor

