

U skladu s članom 16. Zakona o mikrokreditnim organizacijama ("Službene novine Federacije BiH", br. 9/06), članom, članom 9. i 10. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine Federacije BiH" br. 31/14) i članom 41. Statuta br. OPU-IP-279/22 od 01.04.2022. godine Mikrokreditnog društva "IuteCredit BH" d.o.o. Sarajevo, Uprava Mikrokreditnog društva "IuteCredit BH" d.o.o. Sarajevo, dana 19. januara 2023. godine donosi:

OPĆI USLOVI
poslovanja Mikrokreditnog društva "IuteCredit BH" d.o.o. Sarajevo

I UVODNE ODREDBE

(Definicija i primjena Općih uvjeta)

1.1. Općim uslovima poslovanja Mikrokreditnog društva "luteCredit BH" d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Opći uslovi) utvrđuju se jedinstveni uslovi poslovanja koji se primjenjuju na Korisnike finansijskih usluga (u daljem tekstu: Korisnici) Mikrokreditnog društva "luteCredit BH" d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Društvo), uslovi za uspostavljanje poslovnih odnosa između Korisnika i Društva, procedura komuniciranja između Korisnika i Društva i opći uslovi vođenja poslovnih aktivnosti između Korisnika i Društva. Opći uslovi su usklađeni s pravnim propisima i zasnovani na pravičnom odnosu prema Korisniku, principima savjesnosti i poštenja, postupanju s profesionalnom pažnjom u obavljanju poslova, ravnopravnom odnosu korisnika i Društva, zaštitom od diskriminacije, transparentnom poslovanju i informisanju, ugovaranju obaveza koje su određene ili odredive, pravima Korisnika na prigovor i obeštećenje, itd.

1.2. Opšti uslovi predstavljaju neodvojivi dio svih poslovnih odnosa između Korisnika i Društva, uključujući, ali ne ograničavajući se na sve ugovore o mikrokreditnim odnosima zaključene između Korisnika i Društva. U slučaju neslaganja između Općih uslova i uslova definisanih tekstem ugovora o mikrokreditu, odnosno uslova definisanih drugim pojedinačnim ugovorom, uslovi definisani ugovorom o mikrokreditu, odnosno uslovi definisani drugim pojedinačnim ugovorom će biti mjerodavni.

1.3. Društvo je dužno da se pridržava utvrđenih principa ovim Općim uslovima u svim fazama zasnivanja i trajanja poslovnog odnosa s Korisnikom. U slučaju korištenja usluga Društva, Korisnik potvrđuje da je pročitao i razumio Opće uslove poslovanja, čije izmjene i dopune Društvo može povremeno vršiti, te da je saglasan da preuzme obaveze u skladu s istima. Ukoliko se ne slaže s izmjenama i dopunama koje je predložilo Društvo, Korisnik ima pravo prekinuti poslovni odnos i raskinuti ugovor, odnosno ugovore, o mikrokreditu koje ima zaključene sa Društvom ili bilo koji drugi postojeći ugovoreni odnos u roku od 30 (trideset) dana u skladu s postupkom koji je propisan ovim Općim uslovima. Po prestanku poslovne saradnje Korisnik je dužan izmiriti sve obaveze prema Društvu koje proizilaze iz Općih uslova, bilo kojeg ugovora o mikrokreditu ili bilo kog drugog postojećeg ugovornog odnosa između Korisnika i Društva. Ukoliko ne prekine poslovni odnos u gore navedenom periodu, smatrat će se da Korisnik u potpunosti prihvata sve izmjene i dopune Općih uslova koje je propisalo Društvo.

1.4. Osnova za zasnivanje poslovnog odnosa između Korisnika i Društva su pozitivni pravni propisi, uzajamno povjerenje, načela dobre vjere i razumnosti.

1.5. Opći uslovi, te izmjene i dopune istih, trebaju biti istaknute na vidnom mjestu u prostorijama Društva i na internetskoj stranici Društva na jednom od jezika u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini u zakonski propisanom roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije njihove primjene, kako bi se na taj način omogućilo Korisniku da se upozna s Općim uslovima.

1.6. Društvo je dužno omogućiti korisnicima da se upoznaju s Općim uslovima i osigurati da im stručni kvalificirani radnici Društva ponude odgovarajuća objašnjenja i uputstva vezano za primjenu ovih uslova u vezi s finansijskim uslugama.

1.7. Poslovni odnos između Korisnika i Društva je regulisan pravnim propisima Federacije Bosne i Hercegovine. Svi pravni sporovi između Korisnika i Društva rješavat će nadležni sud u Federaciji BiH, osim ukoliko nije drugačije utvrđeno zakonom ili ukoliko se strane drugačije ne dogovore.

II POJMOVI

KORISNIK označava sva fizička lica koja zasnuju 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 (u daljem tekstu: Društvo).

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

PARTNER jeste svako društvo i/ili pravni subjekat s kojim MKD "IuteCredit BH" d.o.o. Sarajevo zaključi 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 MyIuteApp.

U slučaju podnošenja zahtjeva za mikrokredit putem komunikacije na daljinu, kontaktirajući Društvo putem navedenih digitalnih kanala, Društvo od Korisnika može zahtijevati da Društvu 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 ugovornoj strani 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 vršu 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.

KAMATNA STOPA je procentualna stopa obračunata na obaveze korisnika koje je Korisnik dužan izmiriti prema Društvu kao kamatu, u skladu s ugovorom o mikrokreditu. Kamatna stopa se utvrđuje ugovorom o mikrokreditu (ili po potrebi ugovorom o restrukturiranju).

NOMINALNA KAMATNA STOPA je utvrđena kao fiksna za cijeli period trajanja ugovora o mikrokreditu. Za mikrokredite koje odobrava, Društvo obračunava nominalnu kamatnu stopu na godišnjoj osnovi čiji se iznos predočava i stavlja na raspolaganje Korisniku u svim fazama prije zaključivanja ugovora o mikrokreditu, te u samom ugovoru o mikrokreditu. Kamatna stopa se utvrđuje u fazi pregovaranja, u standardnom informacionom listu, u nacrtu ugovora o mikrokreditu, kao i u fazi zaključivanja ugovora u samom tekstu ugovora o mikrokreditu.

EFEKTIVNA KAMATNA STOPA (EKS) označava kamatnu stopu koja odražava ukupne troškove mikrokredita, uključujući sve naknade i druge direktne pripadajuće troškove mikrokredita. Efektivnom kamatnom stopom se iskazuju troškovi mikrokredita koje plaća Korisnik, pri čemu su ti troškovi izraženi kao procent ukupnog iznosa mikrokredita na godišnjem nivou.

EKS je kamatna stopa primjenom koje se diskontovani novčani primici izjednačavaju sa diskontovanim novčanim izdacima koji se odnose na dati mikrokredit, tj. ona kamatna stopa primjenom koje se diskontovana serija neto novčanih tokova izjednačava sa nulom. Novčani tokovi uključuju sve prenose novčanih sredstva između Korisnika i Društva, a u određenim slučajevima i treće strane, koji su direktno vezani za odobravanje mikrokredita ili predstavljaju dio nekog kreditnog uslova.

Obračun EKS-a uključuje sljedeće:

- Nominalnu kamatnu stopu;
- Vremenski raspored plaćanja kamate;
- Naknade i troškove koji se moraju platiti za dobivanje mikrokredita;
- Sve predvidive buduće naknade, troškove i promjene cijena koje se mogu planirati i koje će se morati platiti tokom trajanja ugovora.

Obračun EKS-a ne uključuje:

- Troškove koji nisu vezani za mikrokredit;
- Troškove i cijene koji nisu predvidivi ili se ne mogu planirati u trenutku pregovaranja o ugovoru.

NAKNADA ZA ODOBRENJE MIKROKREDITA je naknada koju primjenjuje Društvo i ista čini sastavni dio obračunatog EKS-a. Ova naknada predstavlja troškove u vezi sa dostupnost mikrokredita, a ista uključuje troškove koje mikrokreditno društvo ima za razvoj tehničkih rješenja za apliciranje i odobravanje mikrokredita, a koji korisnicima omogućava da brzo i sigurno apliciraju za mikrokredit, imaju brzu i pogodnu obradu zahtjeva i isplatu novčanih sredstava, kao i troškovi koji se odnose na osiguranje dostupnosti novčanih sredstava za kreditiranje korisnika. Ova naknada također predstavlja direktne i indirektne troškove koji se odnose na usluge obrade informacija podnosioca zahtjeva mikrokredit, obrade zahtjeva i svih drugih administrativnih radnji koje stvaraju troškove Društvu prilikom obrade mikrokredita. Korisnik je dužan platiti ovu naknadu u punom iznosu obračunatom prilikom zaključenja ugovora o mikrokreditu, odnosno iznos novčanih sredstava odobren u okviru mikrokredita će biti isplaćen korisniku umanjen za iznos ove naknade.

ZATEZNA KAMATA - ovu vrstu kamate Korisnik plaća ukoliko ne izmiruje obaveze iz ugovora o mikrokreditu u utvrđenim rokovima. Društvo obračunava i naplaćuje zatezne kamate od Korisnika u skladu sa Zakonom o visini stope zatezne kamate.

DRUGE NAKNADE - Pored naknade za odobrenje mikrokredita, Društvo obračunava i naplaćuje i druge naknade. Sve druge naknade koje Društvo obračunava i naplaćuje su navedene u Cjenovniku kreditnih proizvoda. Cjenovnik kreditnih proizvoda je objavljena na web stranici Društva. Konkretno usluge Društva i pripadajuće cijene usluga za određene aktivnosti Društva se izražavaju kao naknada utvrđena u odgovarajućem Cjenovniku kreditnih proizvoda Društva koja će biti predočena Korisniku putem internetske stranice Društva ili u prostorijama podružnica Društva. Vrstu i iznos naknada Društvo utvrđuje u skladu s utroškom materijala, cijenom eksternih usluga i ljudskih resursa Društva koji su neophodni za sačinjavanje ugovora s Korisnikom.

INSTRUMENTI ZA OSIGURANJE POTRAŽIVANJA/OTPLATE MIKROKREDITA - Korisnik mikrokredita je dužan pribaviti odgovarajuće instrumente osiguranja. Društvo je ovlašteno da koristi instrumente osiguranja bez ograničenja u cilju naplate svojih potraživanja na način koji utvrdi samo Društvo. Vrsta sredstva osiguranja koji Društvo koristi za određene proizvode i način snošenja troškova sredstava osiguranja je utvrđen Ugovorom o mikrokreditu.

III OBIM USLUGA

3.1. Društvo nudi kratkoročne 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, 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 zasnjuje 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 sve neophodne provjere i obavijestiti Korisnika o svojoj odluci. Osim ako se izričito ne nalaže zakonom, Društvo nema obavezu obavijestiti Korisnika o razlozima svoje odluke. Glavni kriteriji za odobravanje mikrokredita su kreditna sposobnost Korisnika, stepen rizika, instrumenti osiguranja, ekonomska opravdanost plasmana, kreditna historija, te obim i stepen poslovnog odnosa Korisnika s Društvom.

4.3.3. U slučaju odbijanja zahtjeva za mikrokredit na osnovu provjera u Centralnom registru kredita CBBiH, Društvo je dužno na zahtjev Korisniku uručiti izvještaj iz Centralnog registra kredita na osnovu kog je donesena negativna odluka o njegovom zahtjevu.

4.3.4. U slučaju da kredit ne bude odobren, Društvo odmah Korisniku vraća svu originalnu dokumentaciju koju je Korisnik dostavio u printanom obliku u cilju odobravanja mikrokredita, uključujući i izvještaj iz Centralnog registra kredita na osnovu kog je donesena negativna odluka. Prilikom povrata dokumentacije Korisnik potpisuje izjavu kojom potvrđuje da mu je dostavljena dokumentacija vraćena.

V PRAVA I OBAVEZE DRUŠTVA I KORISNIKA U RAZLIČITIM FAZAMA USPOSTAVLJANJA POSLOVNOG ODNOSA

5.1. Prava i obaveze Društva i korisnika u FAZI PREGOVARANJA I PREDUGOVARANJA su:

5.1.1. Korisnik ima pravo da usmenim i pismenim putem kontaktira Društvo i da od Društva traži podatke vezane za:

- Uslove za realizaciju konkretnog proizvoda/usluge,
- Dokumentaciju koju Društvo zahtijeva prilikom obrade konkretnog zahtjeva,
- Nacrt ugovora o mikrokreditu,
- Iznos kamatnih stopa, naknada i troškova za konkretni proizvod/uslugu,
- Druge podatke vezano za uslove poslovanja Društva i konkretni odnos Korisnika i Društva.

5.1.2. Društvo je dužno Korisniku pružiti informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama proizvoda/usluge koju nudi u obliku Standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru ponude u pisanom ili elektronskom obliku, koji sadrži sve obavezne elemente u skladu sa zakonom. Svi podaci i informacije u vezi s proizvodima koje Društvo nudi su ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u Standardnom informacionom listu.

5.1.3. Društvo je dužno da na zahtjev Korisnika, pojasni uslove, pruži informacije i odgovarajuća objašnjenja u vezi s proizvodima koje nudi, na način koji će Korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih pružatelja istih usluga i procijeni da li ovakav ugovorni odnos odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, te koji Korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

5.2. Prava i obaveze Društva i Korisnika u FAZI ZAKLJUČIVANJA UGOVORA su:

5.2.1. Društvo je dužno sačiniti ugovor o mikrokreditu, koji se zaključuje s Korisnikom, u obliku koji se može reproducirati i koji će biti sačinjen u formi i sadržajno odgovarati ugovoru koji će Društvo zaključiti sa Korisnikom, te svakoj ugovornoj strani dostaviti po jedan primjerak ugovora o mikrokreditu. Ugovor o mikrokreditu mora sadržavati sve obavezne elemente u skladu s pravnim propisima, a finansijske obaveze u ugovoru o mikrokreditu će biti iskazane kao određene ili određive. Ugovor o mikrokreditu neće sadržavati odredbe koje upućuju na Opće uslove poslovanja kada su u pitanju obavezni elementi ugovora o mikrokreditu.

5.2.2. Ako Društvo namjerava izmijeniti neki od obaveznih elemenata ugovora o mikrokreditu sklopljenog s Korisnikom, dužno je pribaviti pisanu saglasnost Korisnika prije primjene te izmjene, izuzev za izmjenu promjenljive kamatne stope ugovorene u skladu sa zakonskim odredbama. U slučaju da Korisnik nije saglasan s izmjenama obaveznih elemenata ugovora o mikrokreditu Društvo ne može jednostrano izmijeniti uslove iz ugovora o mikrokreditu, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi.

5.2.3. Na zahtjev Korisnika Društvo može korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva koja su predmet mikrokredita prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora, propisanog kao period u kom Korisnik ima pravo na odustanak od ugovora. U tom slučaju Korisnik je saglasan i prihvata da se odriče prava na odustanak u periodu od 14 (četrnaest) 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.

5.3. 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

5.3.2. Iznos kredita će Društvo isplatiti na bankovni račun Korisnika, 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.

VI NAKNADE I PLAĆANJA

6.1. Društvo ima pravo naplate, dok se Korisnik obavezuje platiti naknade vezane za ugovor o mikrokreditu ili dodatne usluge koje Društvo pruži na zahtjev Korisnika, a koje su propisane Cjenovnikom kreditnih proizvoda i/ili ugovorom o mikrokreditu. Društvo i Korisnik mogu ugovoriti naknade koje se razlikuju od naknada navedenih u Cjenovniku kreditnih proizvoda.

6.2. Korisnik je saglasan i prihvata da se povrat novčanih sredstava iz odobrenog mikrokredita vrši u skladu s otplatnim planom koji je sastavni dio ugovora o mikrokreditu, te da Društvo u vezi s istim neće izdavati posebne pojedinačne račune.

VII OBAVJEŠTENJA

7.1. Sva komunikacija između Korisnika i Društva obavlja se uz lično prisustvo Korisnika u prostorijama Društva, putem pošte, e-maila, telefonskih poziva ili sms poruka (uključujući Viber i WhatsApp). Društvo smatra da su podaci za kontakt koje je Korisnik dostavio Društvu ispravni i važeći. Isključivo je diskreciono pravo Društva da bira komunikacijski kanal za slanje obavještenja Korisniku uzimajući u obzir sadržaj datog obavještenja.

7.2. Smatrat će se da je Korisnik uredno zaprimio sva obavještenja koja su poslana korištenjem podataka za kontakt koje je Korisnik posljednje dostavio. Smatrat će se da je Korisnik primio obavještenja poslana poštom po isteku 5 (pet) kalendarskih dana od njihove predaje na pošti. Obavještenja poslana korištenjem drugih podataka za kontakt (npr. SMS, faks, e-mail itd.) se smatraju primljenim od strane Korisnika na dan njihovog slanja. Obavještenja objavljena na internetskoj stranici se smatraju primljenim od strane Korisnika na dan njihovog objavljivanja. Obaveza je Korisnika da Društvu redovno dostavlja ažurirane tačne podake za kontakt. Ako Korisnik ne obavijesti Društvo o promjeni svojih podataka za kontakt, Društvo ima pravo pretpostaviti da su podaci kojima Društvo raspolaže tačni i u tom slučaju se Društvo ne može smatrati odgovornim za bilo koju štetu nastalu po Korisnika zbog okolnosti izazvanih istim, osim ukoliko data šteta po Korisnika nije nastupila uslijed namjernog postupanja ili grube nepažnje Društva.

VIII PRIGOVORI

8.1. U skladu s internim procedurama Društva i odlukama nadležnih Agencija za bankarstvo FBiH, Korisnik ima pravo prigovora ako smatra da se Društvo kao pružatelj finansijskih usluga ne pridržava odredaba zakona, Općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza koje proizilaze iz zaključenog ugovora. Društvo je obavezno dostaviti odgovor na podneseni prigovor Korisnika u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema podnesenog prigovora od strane Društva.

8.2. Pisani prigovor

8.2.1. Prigovor Korisnika mora biti dostavljen Društvu u pisanom obliku putem pošte ili zvanične e-mail adrese Društva i sadržavati osnovne podatke o podnosiocu prigovora kao i opis spornog odnosa između 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 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

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 Ombudsmana nadležne Agenciju za bankarstvo FBiH na adresi: Zmaja od Bosne br. 47b, 71 000 Sarajevo, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Društva u roku od 3 (tri) mjeseca u FBiH ili istekom roka u kojem je Društvo bilo dužno dostaviti odgovor na dostavljeni pisani prigovor. Podneseni prigovor 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 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 (četrnaest) 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 (četrnaest) 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 obavještenja o odustanku Društvu. U slučaju da korisnik Društvu ne vrati glavnice i stvarne troškove koji proizilaze iz ugovora o mikrokreditu u potpunosti, smatrat će se da Korisnik nije odustao od ugovora o mikrokreditu i Društvo zadržava pravo da nastavi primjenjivati kamate i ostale pripadajuće naknade na neplaćeni iznos u skladu s ugovorom o mikrokreditu i ovim Općim uslovima. U slučaju da je Korisnik sklopio više od jednog ugovora o mikrokreditu s Društvom, odustanak od jednog ugovora o mikrokreditu ne utiče na drugi ugovor, odnosno ugovore.

9.2.3. U slučaju odustanka, a ako Društvo ili neka treća strana na osnovu ugovora s Društvom pružaju sporedne usluge u vezi s ugovorom o mikrokreditu, korisnika više ne obavezuje ugovor o sporednim uslugama. Ako korisnik koristi svoje pravo na odustanak u skladu s odgovarajućim pravnim propisom, a vezano za ugovor o nabavci roba ili usluga, korisnika više neće obavezivati ugovor o sporednim uslugama (ili odgovarajući ugovor o mikrokreditu, u slučaju postojanja više od jednog ugovora o mikrokreditu) ukoliko je povezan s nabavkom datih roba ili usluga.

9.3. Društvo ima pravo jednostrano raskinuti poslovni odnos/e i/ili ugovor/e o mikrokreditu iz valjanih razloga i bez prethodne najave u slučaju da Korisnik namjerno i značajno prekrši obavezu iz Općih uslova, ugovora o mikrokreditu ili bilo kog ugovora i sporazuma postignutog između ugovornih strana ili u slučaju drugog događaja koji predstavlja valjan razlog da se ne nastavi poslovni odnos i ugovor o mikrokreditu, a naročito ako:

- nakon zaključenja ugovora, Društvo utvrdi da je Korisnik dostavio lažne dokumente prilikom podnošenja zahtjeva za odobrenje mikrokredita, odnosno pružio netačne, lažne i nepotpune podatke, koji su bili bitni za donošenje odluke o odobrenju mikrokredita;
- Korisnik ne dostavlja informacije i dokumente u dogovorenim rokovima za promjene vezane uz dokumentaciju na temelju koje je izvršena identifikacija i procjena kreditne sposobnosti prilikom odobravanja mikrokredita, kao i promjene adrese i mjesta prebivališta;
- Korisnik kasni s izmirivanjem/plaćanjem svojih obaveza;
- Korisnik postane insolventan ili mu je tekući račun blokiran;
- Korisnik izloži Društvo reputacijskom riziku zloupotrebom proizvoda/usluga Društva u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma;
- Korisnik je osuđen za krivično djelo prevare, korupcije ili organiziranog kriminala;
- u svim ostalim opravdanim slučajevima u kojima Društvo procjenjuje da je naplata potraživanja neizvjesna.

9.4. Na dan raskida ugovora o mikrokreditu, preostali dio duga mikrokredita dospijeva u potpunosti, skupa s dospjelom kamatom.

X ODGOVORNOST

10.1. Ugovorne strane će obaveze iz poslovnog odnosa ispunjavati uredno, savjesno, uz dužnu pažnju i uvažavanje poslovnih običaja.

10.2. Korisnik je dužan odmah obavijestiti Društvo u slučaju da mu na raspolaganje budu stavljena bilo kakva sredstva bez razloga, npr. Korisnik nije potpisao ugovor o mikrokreditu ili je iznos na koji je zaključen ugovor o mikrokreditu drugačiji od iznosa sredstava koja su Korisniku stavljena na raspolaganje. Korisnik nema pravo da raspolaze sredstvima koja su mu greškom stavljena na raspolaganje i dužan je bez odlaganja ta sredstva prenijeti na bankovni račun Društva.

10.3. Obje ugovorne strane će se smatrati odgovornim za bilo kakvu štetu nanесenu drugoj strani svojim neizmirivanjem ili neurednim izmirivanjem obaveza namjerno ili uslijed grube nepažnje. Društvo se neće smatrati odgovornim za posrednu štetu (uključujući gubitak zarade).

10.4. Ugovorne strane se neće smatrati odgovornim za štetu nastalu u slučaju opravdanog raskida ugovora, a naročito ukoliko je do raskida došlo slučajem više sile. Viša sila predstavlja, između ostalog, poremećaj u aktivnostima Društva koji uzrokuje neka treća strana, događaji koji nisu pod kontrolom Društva ili državni organi.

10.5. Društvo neće biti odgovorno za štetu koju uzrokuju: (1) treća strana, uključujući i štetu nastalu putem pružanja usluga ili dostavljanja informacija od strane Društva u ime trećeg lica; (2) prekida u radu informacionih sistema (uključujući digitalne kanale); (3) činjenica da Korisnik nije ispunio svoju obavezu obavještanja 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 „IuteCredit BH“ d.o.o. Sarajevo



Melika Hadžijamaković-Salihović, Direktorica

