



PRODEST MIKROKREDITNO DRUŠTVO D.O.O. BANJA LUKA

Dositeja Obradovića 1, lokal 10, 78000 Banja Luka

Tel: +387 51 379 010

Fax: +387 51 379 012

mail: office@prodestmkd.com

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

MKD PRODEST BANJA LUKA ZA PODRUČJE FEDERACIJE BIH

Banja Luka, jul 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	3
1.1.3. Identifikacija Korisnika	4
1.1.4. Potpis Korisnika	4
1.1.5. Pojam Ugovora o mikrokreditu	4
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	7
2.1.4. Pravo Korisnika na prigovor	8
2.1.5. Posebna prava i obaveze Korisnika	9
3. POSEBNE ODREDBE	10
3.1. PROIZVODI I USLUGE DRUŠTVA	10
3.1.1. Mikrokrediti	10
3.1.2. Kamatne stope, naknade i troškovi	10
3.1.3. Povreda odredbi Ugovora o mikrokreditu i raskid poslovnog odnosa	12
3.1.4. Prijevremena otplata mikrokredita	13
3.1.5. Uslovi i način komunikacije	13
4. ZAVRŠNE ODREDBE	14
4.1. NAČIN RJEŠAVANJA SPORNIH SITUACIJA	14

1. UVODNE ODREDBE

1.1. UVOD

1.1.1. Pojam i primjena Opštih uslova poslovanja

Član 1.

Opštim uslovima poslovanja Mikrokreditnog društva Prodest 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 Prodest 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 stranici Društva www.prodestmkd.com. 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 zaštiti korisnika finansijskih usluga (Službene novine Federacije BiH broj 31/2014 od 23.04.2014) (u daljem tekstu: Zakon) definisani kao "Korisnici mikrokredita", omogućiti da se upoznaju sa Opštim uslovima poslovanja, te da im pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije, koje se odnose na primjenu ovih uslova u vezi sa 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, propisala 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 podrazumjevaju se sva lica koja stupaju u poslovni odnos sa Društvom u cilju korištenja usluga mikrokreditiranja (u daljem tekstu Korisnik).

1.1.3. Identifikacija Korisnika

U skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugih zakonskih propisa, Društvo je dužna 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 krstić i 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.

1.1.5. Pojam Ugovora o mikrokreditu

Član 5.

Ugovor o mikrokreditu u smislu Zakona o obligacionim odnosima i Opštih uslova poslovanja podrazumjeva saglasnost volja 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 ekspoziturama, 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 mikrokreditu; 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 o mikrokreditu.
- 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, korišćenja 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. 12/25), te da podatke o poslovnom odnosu sa Korisnikom dostavlja CRK registru 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 mikrokredita, Društvo ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom mikrokredita (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 o uslovima 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, dok za klijente koji sklapaju ugovore u kancelarijama na području Federacije BIH podaci o efektivnim kamatnim stopama moraju biti iskazani uočljivije u odnosu na druge elemente standardnog informativnog lista kao i reklamnog materijala.;
- 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 o korištenju usluge;
- obezbijedi informaciju Korisnicima da imaju pravo da odustanu od zaključenog Ugovora o mikrokreditu, 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 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 ostalim učesnicima po mikrokreditu 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 MIKROKREDITU:

- Društvo je dužno da Ugovor o mikrokreditu koji zaključuje sa Korisnikom sačini u pisanoj formi i svakoj ugovornoj strani obezbijedi primjerak Ugovora o mikrokreditu;
- Ugovor o mikrokreditu mora sadržavati sve obavezne elemente Ugovora u skladu sa Zakonom
- Novčana ugovorna obaveza mora biti određena odnosno određiva.
- Ugovori o mikrokreditu 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 mikrokreditu zaključenog sa Korisnikom, dužna 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 mikrokreditu, Društvo ne može jednostrano izmijeniti uslove iz Ugovora o mikrokreditu, 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 sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o mikrokreditu, izuzev na izričiti zahtjev Korisnika;
- Društvo je dužna da na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje, bez naknade dostavi Korisniku pisani izvod o stanju njegovog 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. 15 Opštih uslova poslovanja;
- Društvo je dužna 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:

- U slučaju prijevremene otplate mikrokredita, Društvo ima pravo na objektivno opravdanu ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom mikrokredita, 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).

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 o mikrokreditu, kao i prilikom monitoringa nakon isplate mikrokredita;
- 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 mikrokredita,
- 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 nadležne Agencije za bankarstvo, Korisnik ima pravo da uputi prigovor kada smatra da se Društvo ne pridržava odredbi Ugovora o mikrokreditu, dobrim poslovnim običajima, opštih i posebnih uslova poslovanja, a na koji je Društvo dužna da odgovori roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Prigovori se mogu uputiti usmeno ili pismeno.

Usmeni prigovor se podnosi kreditnom službeniku koji vodi taj predmet, šefu filijale ili direktoru Društva.

Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom ima pravo na podnošenje pismenog prigovora, a kreditni službenik, šef filijale, odnosno direktor Društva su dužni da ga poduče o tom pravu.

Ukoliko podnosilac prigovora direktno zove sjedište Društva (u daljem tekstu "Sjedište"), administrativni službenik koji radi na prijemu je dužan da ga uputi na mogućnost podnošenja usmenog prigovora kreditnom službeniku, šefu filijale ili direktoru Društva, kao i na mogućnost podnošenja pismenog prigovora. Ukoliko podnosilac prigovora i dalje insistira na razgovoru sa nekim iz Sjedišta potrebno je da administrativni službenik uzme osnovne podatke, broj telefona i saopšti podnosiocu prigovora da će ga neko u narednim danima kontaktirati telefonom.

Kreditni službenik, šef filijale i direktor Društva su dužni 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 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, dobrim poslovnim običajima i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja od strane Društva. Sve pismene prigovore podnosioci prigovora treba da preporučenom pošiljkom prosljede u Sjedište. 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, odgovor se mora dostaviti najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od podnošenja prigovora.

Odgovor mora biti u pismenoj formi, potpun i razumljiv za podnosioca prigovora, da sadrži opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora, eventualne razloge zbog kojih je došlo do spornog odnosa, te obavezno pravni savjet (klijent može pismeno obavijestiti Ombudsman za bankarski sistem koji je formiran u sklopu nadležne Agencije, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Društva).

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 pri nadležnoj Agenciji za bankarstvo

Ukoliko Društvo podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor na pisani prigovor u roku od 30 (trideset) dana, od dana podnošenja prigovora ili ukoliko ocijeni da je prigovor neosnovan ili podnosilac prigovora ne prihvati prijedlog Društva za rješenje spornog odnosa, podnosilac prigovora ima pravo pismeno obavijestiti Ombudsman pri Agenciji za bankarstvo Federacije BiH da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru. Prigovor se podnosi Ombudsmanu na adresu Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo. Ovo obavještenje treba da sadrži kraći opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, kao i odgovor Društva.

Ukoliko Ombudsman pri nadležnoj Agenciji za bankarstvo ocijeni da je prigovor podnosioca opravdan, može tražiti od Društva da se pismeno izjasni o navodima prigovora u roku od 8 (osam) dana.

Nadležna Agencija za bankarstvo obavještava podnosioca prigovora o izjašnjavanju Društva i informiše ga o mehanizmima zaštite njegovih prava u roku od 15 dana od podnošenja izvještaja.

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 **m i k r o** kreditu kao i Opšte uslove poslovanja 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 sredstava na raspolaganje na njegov izričiti zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi sredstva;
- da prijevremeno u potpunosti ili djelimično izmiri obaveze po Ugovoru o mikrokreditu, prije roka za vraćanje, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova mikrokredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja Ugovora o mikrokreditu (prijevremena otplata), ali je dužan da o namjeri prijevremene otplate mikrokredita unaprijed pismeno obavijesti Društvo u ugovorenom roku, odnosno, podnijeti Zahtjev za prijevremenu otplatu mikrokredita na osnovu kojeg Društvo Korisniku izdaje Obračun po zahtjevu za prijevremenom otplatom mikrokredita bez naknade, odnosno troška za Korisnika;
- 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 mikrokreditu 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 mikrokreditu, 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:

- 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 sredstava na raspolaganje na njegov izričit zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi sredstva;
- da, ukoliko odustane od zaključenog Ugovora o kreditu 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.

3. POSEBNE ODREDBE

3.1. PROIZVODI I USLUGE DRUŠTVA

3.1.1. Mikrokrediti

Član 11.

Društvo odobrava mikrokredite namjenjene stanovništvu i mikrokredite namjenjene poslovnim aktivnostima, koji po ročnosti mogu biti kratkoročni i dugoročni, a po namjeni, namjenski i nenamjenski.

Društvo odobrava mikrokreditne plasmane u KM, uz valutnu klauzulu u EUR-u.

Valutna klauzula podrazumjeva da se novčana obaveza Korisnika prilikom potpisivanja Ugovora o mikrokreditu 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 mikrokreditu plati 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 mikrokredit podnošenjem popunjenog potpisanog obrasca zahtjeva za mikrokredit. 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 zasniva kreditni odnos sa Korisnicima koji zadovoljavaju uslove kreditne sposobnosti u skladu sa internim procedurama Društva.

Društvo sa Korisnikom dogovara instrumente obezbjeđenja mikrokredita, zavisno od vrste mikrokredita, 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 mikrokredita.

3.1.2. Kamatne stope, naknade i troškovi

Član 12.

Nominalna kamatna stopa (NKS) – je kamatna stopa na osnovu koje se vrši obračun mjesečnih rata mikrokredita. Sa klijentima će se ugovarati fiksna kamatna stopa. Fiksna kamatna stopa, čija je visina

određena prilikom potpisivanja ugovora, ne može se mjenjati tokom otplate mikrokredita, odnosno ostaje ista od početka do kraja otplate mikrokredita.

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

Efektivna kamatna stopa- je jedinstven način prikazivanja kamatne stope u cilju transparentnosti i lakšeg poređenja uslova za odobravanje mikrokredita . U obračun efektivne kamatne stopo osim nominalne kamatne stope ulazi i iznos naknade i provizije koje Mikrokreditna organizacija obračunava prilikom odobravanja mikrokredita. Ona predstavlja stvarnu cijenu mikrokredita u omogućava lakše upoređivanje uslovapod kojim različite finansijske institucije nude određene mikrokredite. Što je EKS niža mikrokredit je povoljniji.

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 mikrokredita 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 mikrokredita prilikom zasnivanja kreditnog odnosa).

Interkalarna kamata je kamata koja se obračunava i naplaćuje od trenutka isplate mikrokredita do početka otplate mikrokredita, odnosno to je kamata koja pokriva period korištenja mikrokredita prije nego počne redovna otplata mikrokredita. Kao primjer možemo posmatrati kredit isplaćen 25. u mjesecu, a rate dospijevaju 1. u mjesecu, gdje će se interkalarna kamata obračunati za period od recimo 5 dana, a nakon isteka tog perioda obračunava se redovna kamata koja će se naplatiti uz prvi anuitet. Stopa po kojoj se obračunava interkalarna kamatna stopa je jednaka nominalnoj kamatnoj stopi.

Zatezna kamatna stopa se plaća ukoliko Korisnik kredita obaveze iz Ugovora o kreditu ne izvršava u roku, na dospelje neizmirene obaveze kada je od dospeljeća proteklo 15 dana, Društvo obračunava i naplaćuje zateznu kamatu od Korisnika kredita po kamatnoj stopi od 10,00%, ali ne po većoj stopi od zakonske zatezne kamatne stope određene odgovarajućim zakonskim propisima.

Naknade i troškovi

Naknade i troškovi, Društvo po odobrenim mikrokreditima naplaćuje jednokratnu proviziju za obradu mikrokreditnog zahtjeva. Visina provizije definisana je za svaki mikrokreditni proizvod i definisana je na Ugovoru o mikrokreditu, a dostupna je Korisniku u fazama prije zaključenja Ugovora u okviru Standardnog informacionog lista i nacrtu Ugovora o mikrokreditu.

Po svakom mikrokreditu javlja se trošak vezano za zahtjevani broj mjenica.

Društvo može da naplaćuje proviziju za prijevremenu otplatu mikrokredita (detaljnije u članu 14). Visina naknade za prijevremenu otplatu definisana je u Ugovoru o mikrokreditu, a dostupna je Korisniku u fazama prije zaključenja Ugovora na Standardnom informacionom listu i nacrtu Ugovora o mikrokreditu. Na zahtjev Korisnika, Društvo će izdati potvrdu o stanju duga/zaduženosti besplatno. Ukoliko se na zahtjev Korisnika izdaje potvrda o stanju duga/zaduženosti po otplaćenom mikrokreditu kao dokaz da nema više obaveza po istom, potvrda se takođe ne naplaćuje. Ukoliko se Korisnik obraća sa zahtjevom za obračun za prijevremenu otplatu mikrokredita, predmetni obračun se ne naplaćuje.

Korisnik snosi i ostale troškove nastale po osnovu Ugovora mikrokreditu kao su: troškove notarske obrade, troškove procjene pokretne imovine, troškove pribavljanja polise osiguranja za pokretnu imovinu ili osiguranje od posljedica smrti, troškove upisa u registra zaloga, troškove uspostavljanja ostalih instrumenata obezbjeđenja, troškove vođenja sudskog postupka. Opomene za neuredno izmirenje kreditnih obaveza se ne naplaćuju.

3.1.3. Povreda odredbi Ugovora o mikro kreditu 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 dospeljeća, u slučaju sljedećeg:

- Društvo nakon zaključenja Ugovora o mikro kreditu ustanovi da je Korisnik prilikom aplikacije i odobravanja mikro kredita dostavio lažne dokumente, isprave ili dao netačne, neistinite i nepotpune podatke, koji su bili bitni za donošenje odluke o odobrenju mikro kredita, Korisnik odobreni proizvod ne koristi za odobrene namjene, ako je namjena definisana Ugovorom o mikro kreditu,
- Korisnik ne dozvoljava vršenje monitoringa od strane zaposlenika Društva tokom otplate mikro 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 mikro kredita, kao i promjenama sjedišta, adrese, mjesta prebivališta,
- Korisnik ne plati dva uzastopna anuiteta (u cjelosti ili djelimično), a ako se radi o višemjesečnom anuitetu ako korisnik kasni sa plaćanjem 30 i više dana od dana dospeljeća anuiteta.
- 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 mikro kreditu, Društvo ima diskreciono pravo da objavi povredu Ugovora o mikro kreditu od strane Korisnika i aktivira instrumente obezbjeđenja, kao i da jednostrano raskine/otkáže Ugovor o mikro kreditu.

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

U slučaju raskida/otkaza Ugovora o mikro kreditu, Društvo pisanim putem, preporučenom pošiljkom sa povratnicom, obavještava Korisnika o raskidu Ugovora o mikro kreditu, odnosno ukupnom dospeljeću mikro kredita dostavljanjem pisanog obavještenja na adresu klijenta, koja je navedena u Ugovoru o mikro kreditu, odnosno na adresu na kojoj je Korisnik naknadno obavjestio Društvo. Ugovor o mikro kreditu će se smatrati raskinutim/otkazanim i ukoliko Korisnik nije primio obavještenje o raskidu/otkazu zato što je promjenio adresu, a o promjeni iste nije blagovremeno obavjestio Društvo.

Otkazni rok je minimum 15 dana računajući od dana proglašenja raskida/otkaza Korisniku pismenim putem. Korisnik je obavezan da do isteka otkaznog roka izmiri cjelokupno potraživanje.

3.1.4. Prijevremena otplata mikrokredita

Član 14.

Korisnik može vršiti prijevremenu otplatu mikrokredita uz saglasnost Društva, ukoliko o toj namjeri obavijesti Društvo najmanje jedan dan unaprijed putem pismenog zahtjeva. Korisnik se u ovom slučaju obavezuje izvršiti prijevremenu otplatu mikrokredita prema obračunu Društva. Ovaj obračun uz ukupno dospjele obaveze uključuje preostalu nedospjelu glavnicu, kamatu za broj dana korištenja mikrokredita u tekućem mjesecu, zavisne troškove (troškovi opomena, zatezne kamate, pokretanja sudskog postupka) i opcionalno naknadu za prijevremenu otplatu, a isključuje kamatu za preostali period otplate mikrokredita po otplatnom planu.

Korisnik mikrokredita ima pravo u bilo kojem momentu vratiti mikrokredit, u potpunosti ili djelimično i prije roka određenog za vraćanje mikrokredita. Mikrokreditna organizacija ima pravno naplatiti naknadu u visini 1% od iznosa prijevremeno otplaćenog mikrokredita ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o mikrokreditu jednak ili duži od jedne godine. Ako je to period kraći od jedne godine naknada iznosi 0,5% od iznosa prijevremeno otplaćenog mikrokredita. Naknada za prijevremenu otplatu mikrokredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja mikrokredita do dana kada je mikrokredit po ugovoru trebao biti vraćen, niti veća od procentualnog iznosa koji se primjenjivao prilikom obrade mikrokredita.

3.1.5. Uslovi i način komunikacije

Član 15.

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

Korespondenciju, odnosno dopise koja Društvo upućuje prema Korisniku, adresiraju se na poslednju 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 obavjest 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, na dan kada je SMS 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.

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

Broj: UO-XIX-2-1/2025
Banja Luka, 16.07.2025 godine.

Predsjednik Upravnog odbora

Nataša Luburić

