

LOK
MIKROKREDITNA FONDACIJA
SARAJEVO

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Sarajevo, 11.11.2014. godine

Na osnovu člana 16. Zakona o mikrokreditnim organizacijama („Službene novine Federacije BiH“, broj 59/06), člana 17. Zakona o mikrokreditnim organizacijama („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 64/06 i 116/11), čl. 5. i 9. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj 31/14), člana 10. Odluke o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uslova poslovanja davaoca finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj 62/14) i člana 26. Statuta LOK mikrokreditne fondacije Sarajevo, direktor LOK mikrokreditne fondacije Sarajevo donio je

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

LOK MIKROKREDITNE FONDACIJE SARAJEVO

Pojam i primjena Opštih uslova poslovanja

Opštim uslovima poslovanja LOK mikrokreditne fondacije Sarajevo (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) utvrđuju se standardni uslovi poslovanja koji se primjenjuju na sve korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa između korisnika i LOK mikrokreditne fondacije Sarajevo (u daljem tekstu: LOK MKF) i postupak komunikacije između korisnika i LOK MKF.

Opšti uslovi poslovanja su usklađeni sa propisima i zasnovani na pravičnom odnosu prema korisnicima, te su bazirani na slijedećim načelima:

- savjesnosti i poštenja;
- postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza;
- ravnopravnog odnosa korisnika sa LOK MKF;
- zaštite od diskriminacije;
- transparentnog poslovanja i informisanja;
- ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive;
- prava korisnika na prigovor i obeštećenje.

LOK MKF se pridržava definisanih načela u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa korisnikom. Osnova svih poslovnih odnosa između korisnika i LOK MKF je uzajamno povjerenje i obostrani interes.

LOK MKF preduzima odgovarajuće radnje kojima obezbjeđuje da zaposlenici koji su angažovani na poslovima prodaje usluga ili pružanja savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, poznaju pravila struke, postupaju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, poštuju ličnost i integritet korisnika i, na njegov zahtjev, potpuno i tačno ga informišu o uslovima korištenja usluge, te vrši kontinuiranu obuku i usavršavanje zaposlenih na poslovima prodaje usluga ili pružanja savjeta korisnicima, u skladu sa potrebama i zahtjevima tržišta.

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na sve odnose između korisnika i LOK MKF u vezi sa zaključivanjem ugovora o kreditu i izvršavanjem ugovornih obaveza.

LOK MKF je u obavezi da korisniku omogući da se upozna sa Opštim uslovima poslovanja, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu ovih uslova u vezi sa finansijskom uslugom od strane za to profesionalno osposobljenih zaposlenika, kao i da mu, na njegov zahtjev, u štampanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove.

Opštim uslovima poslovanja LOK MKF uređuje jedinstvene uslove odobravanja i plasiranja kredita uključujući kamate i naknade, otplatu odobrenog kredita, te obavještanje i komunikaciju sa korisnicima.

Pojam korisnika kredita u smislu zakona kojima se štite prava korisnika finansijskih usluga

Korisnik kredita u smislu zakona kojima se štite prava korisnika finansijskih usluga jeste fizičko lice koje stupa u odnos sa LOK MKF radi korištenja usluga u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti, te:

- preduzetnik, koji u skladu sa propisima obavlja zanatsku, obrtničku ili drugu preduzetničku djelatnost;
- preduzetnik, koji se bavi poljoprivrednom proizvodnjom;
- nosilac porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, koji u skladu sa propisima obavlja poljoprivrednu proizvodnju.

Navedenim korisnicima LOK MKF može odobriti kredit u maksimalnom iznosu do 10.000,00 KM.

Korisnik u smislu prethodnog stava može biti fizičko lice koje je državljanin BiH i ima prijavljeno prebivalište odnosno boravište na teritoriji BiH, ako je ispunilo uslove potrebne za odobrenje kredita i zaključilo ugovor sa LOK MKF o korištenju kredita.

Korisnik i lica koja su garantovala za otplatu kredita daju LOK MKF neopozivu saglasnost da informacije i zaštićene lične podatke, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, dostavlja svim organizacionim dijelovima i službama LOK MKF, institucijama koje se bave provjerom kreditne istorije, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je LOK MKF po osnovu zakonskih i podzakonskih propisa obavezna iste dostaviti.

Korisnik je obavezan pisanim putem obavijestiti LOK MKF o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, posebno o promjeni prebivališta ili boravišta, na osnovu kojih mu je odobren kredit, te snosi odgovornost za sve propuste ili štetu koji mogu nastati usljed nepridržavanja obaveze dostave podataka o nastalim promjenama.

LOK MKF će obradu ličnih podataka lica koja su podnijela zahtjev za kredit, korisnika kredita i lica koja su na bilo koji način garantovala za otplatu kredita, vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje, odobravanje kredita, naplatu kredita i izvještavanje o istim, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, te drugim zakonskim propisima i internim aktima.

Oglašavanje

LOK MKF se obavezuje svoje usluge i proizvode oglašavati na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo oglašavanje neće sadržavati netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima korisnik koristi te proizvode i usluge. Pri oglašavanju svojih proizvoda i usluga LOK MKF neće koristiti podatke koji mogu dovesti u zabludu prosječnog korisnika, kao ni koristiti informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uvjetima korištenja proizvoda i usluga te navesti korisnika na donošenje odluke koju u drugačijim okolnostima ne bi donio, niti koristiti podatke koji škode ili je izvjesno da će naškoditi drugom pružaocu usluge.

Pri oglašavanju LOK MKF se obavezuje iznos efektivne kamatne stope naznačiti, odnosno napisati tako da je uočljiviji od ostalih elemenata kojim se izražava cijena finansijske usluge.

LOK MKF se obavezuje da će informacije, obavještenja, podaci i instrukcije koji su u vezi sa poslovnim odnosom koji LOK MKF ima sa korisnikom biti uvijek dostupne za korisnika, da će biti u pisanoj formi, te da će ih sačinjavati na razumljiv način, i to bez naknade.

Identifikacija učesnika u kreditnom odnosu

LOK MKF će u svom poslovanju izvršavati obaveze i zadatke, te preduzimati mjere i radnje definisane propisima koji uređuju oblast sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i propisima koji uređuju uvođenje i primjenu određenih privremenih mjera radi efikasnog sprovođenja međunarodnih restriktivnih mjera.

U skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te drugim propisima, LOK MKF će obavljati identifikaciju korisnika prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa i izvršenja transakcije. Identifikacija podrazumijeva postupak utvrđivanja i provjere identiteta korisnika na osnovu dokumentacije.

Za fizička lica i preduzetnike identifikacija se vrši uvidom i prikupljanjem podataka iz važeće identifikacione dokumentacije, sa fotografijom 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 transakcija neće se uspostaviti/izvršiti ukoliko LOK MKF 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 LOK MKF kršio zakonske propise ili štetio interesima LOK MKF.

Potpis korisnika kredita i drugih učesnika u kreditnom odnosu

Korisnik i drugi učesnici u kreditnom odnosu su dužni da dokumente potpisuju na način kako je to učinjeno na identifikacionom dokumentu za fizička lica, odnosno na OP obrascu, kartonu deponovanih potpisa ili drugom dokumentu za zastupnike pravnih lica.

Korisnik ili drugi učesnik u kreditnom odnosu koji je nepismen ili slijep, kod notara ovjerava svoj potpis/otisak desnog kažiprsta na dokumentaciji iz ugovorno-kreditnog odnosa na kojoj se isti nalazi, i to nakon što mu notar pročita isprave, što se navodi u ovjeri.

Opšte obaveze i ovlaštenja LOK MKF prema korisniku kredita

LOK MKF je obavezna da:

- u poslovnim odnosima sa korisnikom postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom, u skladu sa zakonom, drugim propisima, unutrašnjim aktima i pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i poslovnom praksom kao i načelom savjesnosti i poštenja;
- osigura da svi zaposlenici LOK MKF čuvaju poslovnu tajnu odnosno informacije do kojih su došli kroz poslovni odnos s korisnikom;
- na jasan i razumljiv način obavještava korisnika o svojim 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 organizacionim dijelovima, internet prezentaciji ili na drugi način, pri čemu obavještenja ne smiju da sadrže netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korištenja proizvoda i usluga;
- odgovori u pisanoj formi i u propisanom roku na pisane prigovore korisnika koji smatraju da se LOK MKF ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i odredaba zaključenog ugovora o kreditu.

LOK MKF je ovlaštena da:

- uz ravnopravan pristup odlučuje o izboru korisnika kredita;
- bez saglasnosti korisnika onemogućući u cjelosti ili djelimično, korištenje određenih proizvoda/usluga, raskine zaključeni ugovor radi zaštite od rizika izloženosti LOK MKF pranju novca i finansiranju terorističkih aktivnosti, odnosno u drugim slučajevima kada to proizlazi iz zakonskih propisa i ugovora o kreditu;
- koristi i vrši obradu podataka u svrhu obavljanja djelatnosti, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH", br. 49/06 i 76/11), te da podatke o poslovnom odnosu sa korisnikom dostavlja u Centralni registar kredita kod Centralne banke BiH, kao i organima i pravnim licima kojima je na osnovu zakona ili ugovora LOK MKF dužna dostavljati određene podatke;
- koristi druga prava koja proizlaze iz zakona i ugovora o kreditu.

Posebne obaveze LOK MKF prema korisniku kredita

LOK MKF je obavezna da u *pregovaračkoj fazi*:

- 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, pri čemu su svi podaci ispisani jednakom veličinom slova i jednako su uočljivi u standardnom informacionom listu;
- na zahtjev korisnika razjasni podatke, pruži informacije i 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 korisniku informaciju da ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, prije isplate kredita, kao i informaciju o iznosu naknade u slučaju odustanka od ugovora.

LOK MKF je obavezna u *fazi prije potpisivanja ugovora o kreditu*:

- procijeniti kreditnu sposobnost korisnika, sudužnika i/ili jemca, odnosno 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;
- uz prethodnu pisanu saglasnost korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca, odnosno lica koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza korisnika kredita, učesnike u kreditnom procesu međusobno informisati i upoznati sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti, a ukoliko lice nije saglasno da se dobijeni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopšte drugim licima, s tom činjenicom upoznati druga lica;
- upoznati sve učesnike kreditnog procesa sa vrstom i obimom odgovornosti na koju se obavezuju potpisivanjem ugovora o kreditu, te kada je to zakonom propisano pribaviti primjerak međusobnog sporazuma učesnika u kreditnom procesu, za čiji sadržaj LOK MKF nije odgovorna;
- korisniku kredita, sudužniku i/ili jemcima učiniti dostupnim sve bitne uslove i elemente ugovora iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze ugovornih strana, te na njihov zahtjev, bez naknade, predati nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija LOK MKF.

LOK MKF je obavezna u fazi nakon potpisivanja ugovora o kreditu:

- za kredite realizovane putem organizacione jedinice LOK MKF na području Federacije BiH da tokom trajanja ugovora na zahtjev korisnika besplatno dostavi obavještenje o stanju duga po kreditu, kao i plan otplate kredita u slučaju promjene plana otplate, odnosno jedanput godišnje ako nije došlo do ove promjene. Ukoliko se kamata i troškovi otplaćuju bez istovremene otplate glavnice, plan otplate kredita treba da sadrži samo rokove i uvjete otplate kamate i troškova.

- za kredite realizovane putem organizacione jedinice LOK MKF na području Republike Srpske da tokom trajanja ugovora, a najmanje jednom godišnje, korisniku besplatno dostavi pisani izvod o stanju kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i iznosu preostalog duga.

Pravila ugovaranja

Ugovor o kreditu koji LOK MKF zaključuje sa korisnikom obavezno sadrži elemente utvrđene zakonom i podzakonskim propisima. LOK MKF osigurava da odredbe ugovora budu jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za korisnika, te da predmet obaveze bude određen, odnosno odrediv na način da korisnik u toku trajanja ugovornog odnosa jasno i pouzdano zna u kojim slučajevima, pod kojim uslovima i na koji način se može promijeniti obim njegove obaveze.

Ugovor o korištenju finansijske usluge koji se zaključuje sa korisnikom sačinjava se u pisanoj formi. Svaka ugovorna strana dobiva primjerak ugovora. Ugovor neće sadržavati odredbe kojima se korisnik odriče prava koja su mu garantirana zakonom i podzakonskim propisima.

LOK MKF osigurava da novčana ugovorna obaveza bude određena, odnosno određiva, te da elementi novčane ugovorne obaveze budu takve prirode da na njih ne utiče jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Jednostranom voljom ne smatraju se obavještenja LOK MKF upućena korisniku o primjeni ugovornih elemenata koji su ugovoreni kao promjenljivi.

Ugovori neće sadržavati odredbe koje upućuju na poslovnu politiku i interne akte LOK MKF kada su u pitanju obavezni elementi ugovora predviđeni zakonom i podzakonskim propisima.

Obaveze korisnika kredita prema LOK MKF

Korisnik kredita je obavezan da:

- daje tačne i potpune podatke u fazi apliciranja, tokom utvrđivanja kreditne sposobnosti, prilikom zaključivanja ugovora o kreditu, kao i prilikom monitoringa nakon isplate kredita;
- u skladu sa aktima LOK MKF dostavi dokumentaciju koja je obavezna kako bi se zasnovao poslovni odnos između korisnika i LOK MKF;
- namjenski koristi odobrene proizvode, u skladu sa zakonom i ugovorom;
- ispunjava obaveze po ugovoru o kreditu na ugovoreni način i u skladu sa otplatnim planom;
- na zahtjev LOK MKF izvrši dopunu instrumenata obezbjeđenja koji su aktivirani u postupku prinudne naplate;
- nadoknadi sve troškove koji su nastali po osnovu ugovora o kreditu;
- bez odlaganja obavijesti LOK MKF o promjeni adrese, ličnog imena i prezimena, identifikacionog dokumenta, promjeni ili gubitku posla i drugim činjenicama koje mogu bitno uticati na poslovni odnos korisnika i LOK MKF kao i izmirenja obaveza prema LOK MKF (korisnik kredita - fizičko lice);
- obavijesti LOK MKF o promjeni poslovnog sjedišta i drugim promjenama u vezi sa registracijom korisnika, naročito o promjeni ovlaštenog zastupnika, odnosno informiše LOK MKF o drugim bitnim činjenicama koje bi mogle biti od uticaja na ugovorni odnos.

Odobrovanje kredita

Informacije o uslovima i potrebnoj dokumentaciji za odobravanje kredita dostupne su podnosiocima zahtjeva za kredit u svim organizacionim dijelovima LOK MKF.

Kredit se može odobriti isključivo na osnovu pisanog zahtjeva za kredit.

Podnosilac zahtjeva za kredit treba podnijeti dokumentaciju kojom se utvrđuje njegov identitet i kreditna sposobnost, odnosno ostalu dokumentaciju ovisno o vrsti i namjeni kredita propisanu aktima LOK MKF, kao i dokumentaciju kojom se identifikuju ponuđeni instrumenti obezbjeđenja otplate kredita.

Zahtjev za kredit LOK MKF uzima u razmatranje kada je kompletirana cjelokupna tražena dokumentacija, te utvrđuje kreditnu sposobnost podnosioca zahtjeva za kredit.

Instrumenti obezbjeđenja kredita

Podnosilac zahtjeva za kredit je dužan obezbijediti jedan ili više instrumenata obezbjeđenja otplate kredita, ovisno o vrsti i iznosu kredita, koji mogu biti: mjenica, saglasnost na zapljenu ličnih primanja, administrativna zabrana, založno pravo na nekretnini i/ili pokretnoj stvari, kao i drugi zakonom dozvoljeni instrumenti obezbjeđenja otplate kredita.

Korisnici kredita obavezni su na zahtjev LOK MKF osigurati dodatne instrumente obezbjeđenja ako su prethodni iskorišteni radi prinudne naplate kredita.

Kamate i provizije za obradu kredita

Nominalna kamatna stopa na godišnjem nivou je nepromjenjiva (fiksna), a utvrđuje se odlukom za svaki kreditni proizvod.

Provizija za obradu kredita utvrđuje se odlukom za svaki kreditni proizvod i naplaćuje jednokratno od iznosa odobrenog kredita.

Efektivna kamatna stopa iskazuje se na godišnjem nivou, a predstavlja dekurzivnu kamatnu stopu koja se obračunava putem složenog kamatnog računa - obračun konformnom metodom.

Informacije o kamatnim stopama i provizijama za obradu kredita dostupne su u poslovnicama LOK MKF i standardnom informacionom listu.

Isplata kredita

Isplata kredita se vrši na osnovu zaključenog ugovora o kreditu u domaćoj KM valuti, na račun korisnika kredita kod poslovne banke.

Neizmirenje obaveza u rokovima dospijea

U slučaju propuštanja korisnika kredita da izmiruje obaveze u rokovima dospijea, LOK MKF je ovlaštena aktivirati instrumente obezbjeđenja, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji tretiraju ovu oblast, internim aktima i ugovorom o kreditu.

Zatezne kamate i druge naknade po ugovoru o kreditu

LOK MKF obračunava i naplaćuje naknade i ostale troškove u skladu sa odlukom o tarifi naknada za usluge, važećoj u trenutku naplate/nastanka obaveze, ili u skladu sa ugovorom o kreditu.

Na dospjele neizmirene obaveze po kreditu LOK MKF ovlašten je vršiti obračun i zahtijevati zakonske zatezne kamate na iznos glavnog duga od trenutka pokretanja sudskog postupka pa do konačne otplate duga po kreditu i to maksimalno po stopi propisanoj zakonom.

LOK MKF ima pravo tražiti plaćanje i drugih naknada na ime troškova prouzrokovanih neizmirenjem obaveza iz ugovora o kreditu.

Otplata kredita

Otplata kredita se vrši u domaćoj KM valuti na račun LOK MKF putem organizacija ovlaštenih za platni promet.

Kredit se smatra otplaćenim u trenutku namirenja LOK MKF u cijelosti glavnog i sporednih potraživanja nastalih po ugovoru o kreditu.

Smatra se da je kredit u kašnjenju ukoliko po istom postoje dospjele a neizmirene obaveze.

Samoinicijativna uplata pojedinačne rate kredita ili većeg broja rata prije ugovorenog roka dospijea, ne smatra se prijevremenom otplatom kreditnih obaveza niti ima uticaja na obračun i dospijee kamata.

Prijevremena otplata

Korisnik kredita može otplatiti kredit prije ugovorenog roka dospijea, uz obavezu da dostavi obavijest odnosno pisani zahtjev za prijevremenu otplatu najmanje sedam dana prije namjeravanog povrata, pri čemu LOK MKF sačinjava konačni obračun uz pravo da naplati naknadu za prijevremenu otplatu.

Naknada za prijevremenu otplatu obračunava se ako je iznos prijevremene otplate u periodu od godinu dana veći od 5.000,00 KM, i to u visini 1% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora jednak ili duži od jedne godine, odnosno, ako je taj period kraći u visini 0,5% iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje.

Ukoliko korisnik kredita ne izvrši uplatu u iznosu i roku navedenim u obavijesti za prijevremenu otplatu kredita, LOK MKF će nastaviti redovan obračun i naplatu potraživanja u skladu sa otplatnim planom.

Pravo na odustanak od ugovora o kreditu

Korisnik kredita može odustati od ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana potpisivanja ugovora o kreditu, odnosno u kraćem roku ako je kraći rok ugovoren za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na izričit zahtjev korisnika kredita.

Jemac ima pravo odustati od zaključenog ugovora o kreditu u roku od 7 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Odustanak od ugovora o kreditu moguć je izričitim izjavom o tome u pisanoj formi dostavljenom LOK MKF putem pošte, faksa ili neposredno ovlaštenom zaposleniku.

Pravo LOK MKF na raskid ugovora o kreditu

LOK MKF ima pravo da raskine ugovor o kreditu, te proglasi dospelom ukupnu obavezu korisnika kredita prema LOK MKF i zahtijeva izmirenje cjelokupne obaveze sa kamatama i drugim troškovima i prije dospjeća, u slučajevima kako slijedi:

- ukoliko nakon zaključenja ugovora o kreditu ustanovi da je korisnik kredita prilikom aplikacije i odobravanja kredita dostavio lažne dokumente/isprave ili dao netačne, neistinite i nepotpune podatke, koji su bili od značaja za donošenje odluke o odobrenju kredita;
- korisnik kredita odobreni kredit ne koristi za odobrene namjene, ako je namjena definisana ugovorom o kreditu;
- korisnik kredita ne dozvoljava vršenje monitoringa od strane zaposlenika LOK MKF tokom otplate kredita;
- korisnik kredita u ugovorenim rokovima ne dostavlja informacije i dokumente o promjenama vezanim za dokumentaciju na osnovu koje je vršena identifikacija i ocjena kreditne sposobnosti prilikom odobravanja kredita, kao i promjenama sjedišta, adrese, mjesta prebivališta;
- korisnik kredita kasni sa ispunjenjem dospjelih obaveza;
- korisnik kredita na zahtjev LOK MKF ne dostavi nove instrumente obezbjeđenja, nakon što su prethodni iskorišteni radi prinudne naplate;
- korisnik kredita sredstva pribavljena kreditom zloupotrebljava u svrhu pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti;
- ako bilo kakva presuda, odluka, nalog za zapljenu ili izvršenje bude donesen ili izvršen nad bilo kojim sredstvima korisnika ili ako sredstva koja su data na ime obezbjeđenja budu opterećena na drugi način;
- u slučaju statusnih promjena, osnivanja pravnog lica sredstvima iz svoje imovine, promjene sjedišta, lica ovlaštenog za zastupanje i drugih promjena o kojim korisnik kredita nije blagovremeno obavijestio LOK MKF;
- korisnik kredita je u postupku stečaja ili likvidacije;
- u drugim slučajevima u kojima LOK MKF opravdano sumnja u izvjesnost naplate potraživanja.

Neispunjenje ugovorenih obaveza od strane korisnika predstavlja kršenje ugovora o kreditu i ovlašćuje LOK MKF da jednostrano raskine ugovor, što dovodi do dospjeća na naplatu svih obaveza koje uključuju iznos neplaćene glavnice uz dospjele obračunate ugovorene kamate i iskazuju se kao jedinstven dug. LOK MKF na iznos glavnog duga obračunava zateznu kamatu po stopi od 12% godišnje, koja teče od trenutka pokretanja sudskog postupka pa do konačne otplate duga po kreditu.

U slučaju raskida ugovora o kreditu radi namirenja svojih potraživanja LOK MKF aktivira instrumente obezbjeđenja kredita u skladu sa važećim zakonskim propisima koji tretiraju ovu oblast, internim aktima i ugovorom o kreditu.

U slučaju raskida ugovora, LOK MKF pisanim putem obavještava sve učesnike kreditnog procesa o raskidu ugovora, odnosno ukupnom dospelom kreditu, dostavljanjem obavještenja na adresu učesnika kreditnog procesa koja je navedena u ugovoru o kreditu, odnosno na adresu o kojoj je učesnik naknadno obavijestio LOK MKF. Ugovor će se smatrati raskinutim i ukoliko jedan od učesnika kreditnog procesa nije primio obavještenje o raskidu zato što je promijenio adresu, a o promjeni iste nije blagovremeno obavijestio LOK MKF.

Pravo na prigovor

Korisnik, sudužnik i jemac imaju pravo da, u skladu sa zakonskim, podzakonskim propisima i internim aktima LOK MKF, upute usmeni ili pisani prigovor kada smatraju da se LOK MKF ne pridržava odredaba ugovora, dobrih poslovnih običaja, opštih i posebnih uslova poslovanja.

LOK MKF je dužna postupati po podnesenom prigovoru u skladu sa zakonom i podzakonskim propisima, te dostaviti odgovor na podneseni prigovor u propisanom roku.

U slučaju da je nezadovoljan odgovorom, korisnik kredita, sudužnik i/ili jemac može o tome obavijestiti ombudsmena nadležne agencije za bankarstvo i to na adrese: Agencija za bankarstvo FBiH, Koševo 3, 71 000 Sarajevo ili Agencija za bankarstvo RS, Vase Pelagića 11a, 78 000 Banja Luka.

Usmeni prigovor

Usmeni prigovor se podnosi zaposleniku/kreditnom službeniku koji vodi taj predmet ili rukovodiocu organizacionog dijela. Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom ima pravo na podnošenje pisanog prigovora, a kreditni službenik i/ili rukovodilac organizacionog dijela su dužni da ga poduče o tom pravu.

Ukoliko podnosilac prigovora direktno kontaktira službu u sjedištu LOK MKF, zaposlenik LOK MKF je dužan da korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca uputi na mogućnost podnošenja usmenog prigovora kreditnom službeniku ili rukovodiocu organizacionog dijela ili mogućnost upućivanja prigovora u pisanoj formi.

Ukoliko korisnik, sudužnik i/ili jemac i dalje insistira na razgovoru sa određenom službom ili zaposlenikom u sjedištu LOK MKF, potrebno je da kontaktirani zaposlenik LOK MKF uzme osnovne podatke i broj telefona i saopšti podnosiocu prigovora da će biti kontaktiran u narednih nekoliko dana.

Kreditni službenik ili rukovodilac organizacionog dijela dužan je, na zahtjev korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca, učiniti dostupnim pisane informacije o onim opštim uslovima poslovanja LOK MKF koji su u vezi sa njegovim zahtjevom i dati odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu tih uslova.

Pisani prigovor

Prigovor korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca u pisanoj formi dostavlja se neposredno ili preporučenom pošiljkom u sjedište LOK MKF, te je obavezno da sadrži opis spornog odnosa koji je po mišljenju korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca nastao kao posljedica nepridržavanja odredaba zaključenog ugovora od strane LOK MKF, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih opštih uslova poslovanja.

Odgovorni zaposlenik je dužan da razmotri navode iz prigovora i korisniku kredita, sudužniku i/ili jemcu dostavi odgovor na način kojim se potvrđuje njegov prijem, najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

Odgovor mora biti u pisanoj formi, potpun i razumljiv za korisnika kredita ili jemca, sadržavati opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora, eventualne razloge zbog kojih je došlo do spornog odnosa, te obaveznu uputu o mogućnosti da se korisnik kredita, sudužnik i/ili jemac obrati nadležnoj regulatornoj agenciji, ukoliko nije zadovoljan odgovorom LOK MKF.

Ukoliko odgovorni zaposlenik ocijeni da je prigovor korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca osnovan, odgovor LOK MKF treba da sadrži i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg korisnik kredita, sudužnik i/ili jemac treba da obavijesti LOK MKF da li taj prijedlog prihvata. Rok za dostavu pisanog odgovora ne može biti kraći od 15 (petnaest) niti duži od 30 (trideset) dana od dana prijema odgovora od strane LOK MKF.

Ukoliko podnosilac prigovora prihvati prijedlog LOK MKF za rješenje spornog odnosa, provođenje postupka po prigovoru se smatra okončanim.

Prigovor nadležnoj agenciji

Ukoliko LOK MKF korisniku kredita, sudužniku i/ili jemcu ne dostavi odgovor na pisani prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora ili ukoliko ocijeni da je prigovor neosnovan ili korisnik kredita, sudužnik i/ili jemac ne prihvati prijedlog LOK MKF za rješenje spornog odnosa, korisnik kredita, sudužnik i/ili jemac ima pravo u pisanoj formi obavijestiti ombudsmena nadležne Agencije za bankarstvo da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru i to na adrese: Agencija za bankarstvo FBiH, Koševo 3, 71 000 Sarajevo ili Agencija za bankarstvo RS, Vase Pelagića 11a, 78 000 Banja Luka. Ovo obavještenje treba da sadrži kraći opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, kao i odgovor LOK MKF.

Ukoliko nadležna Agencija za bankarstvo ocijeni da je prigovor korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca opravdan, može tražiti od LOK MKF da se u pisanoj formi izjasni o navodima korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca u određenom roku. Agencija za bankarstvo obavještava korisnika kredita, sudužnika i/ili jemca o izjašnjavaњу LOK MKF i informiše ga o mehanizmima zaštite njegovih prava.

Završne odredbe

Za sve što izričito nije utvrđeno Opštim uslovima poslovanja primjenjivaće se zakonski i podzakonski propisi.

U slučaju kolizije odredaba Opštih uslova poslovanja i ugovora o kreditu, primjenjuju se odredbe Ugovora o kreditu.

U slučaju da neke od odredbi Opštih uslova poslovanja nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa zakonskim ili drugim propisima, primjenjivaće se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune Opštih ulova poslovanja.

LOK MKF zadržava pravo usklađivanja Opštih uslova poslovanja sa zakonskim, podzakonskim aktima i poslovnom politikom.

Opšti uslovi poslovanja objavljuju se na internet stranici LOK MKF i stupaju na snagu 26.11.2014. godine.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja broj 4489/03/13 od 14.03.2014. godine.

Sarajevo, 11.11.2014. godine

Broj: 18102/03/14

Direktor
Elma Čardaklija-Bašić