

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA**

Sarajevo, 02.02.2024. 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 donosi

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

### LOK MIKROKREDITNE FONDACIJE SARAJEVO

#### Pojam Opštih uslova poslovanja

Opštim uslovima poslovanja LOK mikrokreditne fondacije Sarajevo sa sjedištem u Sarajevu, ulica Skenderija broj 13 (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.

#### Osnovni pojmovi

Učesnici kreditnog procesa u LOK MKF mogu biti:

1. Punoljetna fizička lica koja su državljani Bosne i Hercegovine koja nisu pod starateljstvom (svojom izjavom volje i poduzetim radnjama mogu sticati prava i obaveze).
2. Pravna lica upisana u nadležni sudski registar privrednih društava ili pravna lica sa odobrenjem za rad izdatim od strane nadležne institucije.

Davalac usluga mikrokredita je LOK mikrokreditna fondacija Sarajevo.

Ugovor o mikrokreditu je ugovor o kreditu po osnovu kojeg se mogu odobriti kreditna sredstva korisniku kredita od strane LOK MKF (u daljem tekstu: kredit).

Korisnikom se smatra fizičko i pravno lice koje koristi ili je koristilo usluge davaoca finansijskih usluga, ili fizičko lice koje se obrati davaocu finansijskih usluga radi korištenja tih usluga i kojeg je davalac finansijskih usluga kao takvog identifikovao (u daljem tekstu: korisnik).

Fizička i pravna lica mogu biti učesnici kreditnog procesa na sljedeći način:

1. Korisnik je pravno ili fizičko lice koje je korisnik novčanih sredstava, odnosno Korisnik kredita, te je u ugovoru o kreditu označen kao takav.
2. Sodužnik je pravno ili fizičko lice koje potpuno i identično odgovara za preuzete ugovorno-kreditne obaveze kao i glavni dužnik, odnosno korisnik kredita, te je u ugovoru o kreditu označen kao takav (u daljem tekstu: sudužnik).
3. Zalogodavac je pravno ili fizičko lice koje zalaže svoju pokretnu/nepokretnu imovinu kao osiguranje za povrat kredita (u daljem tekstu: zalagodavac).
4. Jemac-pravno ili fizičko lice je starosne dobi do 65 godine, koje jamči/garantuje za ugovorno-kreditni odnos, te se obavezuje izvršiti namirenje povjeriočevih potraživanja ukoliko se iscrpe sve mogućnosti naplate duga od glavnog dužnika (u daljem tekstu: jemac).

Navedenim korisnicima LOK MKF može odobriti kredit u maksimalnom iznosu do 10.000,00 KM. Posebni uslovi za odobravanje kredita zavise od vrste kreditnog proizvoda koji su definisani odlukom direktora za svaki kreditni proizvod.

#### Opšte odredbe

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na predugovorni i ugovorni odnos u kreditnom poslovanju, te su usklađeni sa propisima i

zasnovani na pravičnom odnosu prema korisnicima i bazirani su na sljedećim 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 radnici 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 su istaknuti na vidnom mjestu u pisanom obliku u poslovnim prostorijama LOK MKF, kao i na internet stranici LOK MKF [www.lok.ba](http://www.lok.ba), na jednom od zvaničnih jezika u Bosni i Hercegovini.

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na sve odnose između korisnika i LOK MKF u vezi sa zaključivanjem ugovora o kreditu i izvršavanjem ugovornih obaveza, i uređuje jedinstvene uslove odobravanja i plasiranja kredita uključujući kamate i naknade, otplatu odobrenog kredita, te obavještanje i komunikaciju sa korisnicima.

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 radnika, kao i da mu, na njegov zahtjev, u štampanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostavi te uslove.

#### **Oglašavanje**

LOK MKF se obavezuje svoje usluge i proizvode oglašavati na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo oglašavanje neće sadržavati netačne i neistinite 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 uslovima 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.

#### **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 onemogućiti 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, 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;
- stavi na raspolaganje odobrena sredstva korisniku kredita i 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, te klijent potvrđuje svojim potpisom da je upoznat sa uslovima;
- 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 u kojem roku i pod kojim uslovima ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, kao i informaciju da LOK MKF nema pravo na druge naknade osim glavnice i kamate na osnovu ugovora o kreditu i troškova nastalih kod nadležnih organa za navedeni period;

**Bitne karakteristike kredita i to u obliku standardnog Informacionog lista u pisanoj ili elektronskoj formi sadrže:**

- vrstu kredita;
- poslovno ime i adresu LOK MKF ;
- iznos kredita, oznaku valute i uslove korištenja;
- trajanje kredita;
- visinu i promjenljivost nominalne kamatne stope (NKS);
- efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, odnosno koji mu se treba isplatiti;
- iznos i broj rata kredita i perioda u kojima dospijevaju;
- informacije u slučaju o obavezi korištenja notarskih usluga prilikom zaključenja ugovora;
- kamatnu stopu koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveze;
- instrumente obezbjeđenja kredita;
- iznos naknade za prijevremeni povrat;
- pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacrtu ugovora;
- period u kojem LOK MKF obavezuje informacije koje je korisnik dao u pregovaračkoj fazi;
- upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza;
- pravo korisnika na odustajanje od ugovora, uslove i način odustajanja, kao i visinu troškova;
- pravo korisnika na prijevremenu otplatu kredita i pravo na naknadu, kao i visina naknade;

- pravo korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti besplatno dobije obavještenja o rezultatima uvida u bazu podataka;

### **Zahtjev za kredit, pružanje osnovnih informacija i identifikacija učesnika u kreditnom odnosu**

Na osnovu zahtjeva za kredit koji popunjava i potpisuje klijent LOK MKF ima pravo da zahtjeva i pribavlja sve druge informacije, saglasnosti i dokumenta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, te internim procedurama LOK MKF sa ciljem identifikacije i ocjene kreditne sposobnosti i prihvatljivosti klijenta kao i ostala dokumentacija ovisno o vrsti i namjeni kredita.

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

Podnosilac zahtjeva za kredit treba dostaviti 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.

LOK MKF svojim internim aktima propisuje uslove i kriterije za odobravanje pojedinih vrsta kredita, te 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 će razmotriti sve uredno podnesene pisane zahtjeve za kredit, te ukoliko isti ispunjavaju sve uslove kreditiranja propisane internim procedurama LOK MKF, tada će donijeti odluku o odobrenju kredita i o tome obavijestiti učesnike ugovorno-kreditnog odnosa.

Korisnik nakon što ga LOK MKF obavijesti o odobrenju kredita, može tražiti nacrt ugovora o kreditu na razmatranje van prostorija LOK MKF, a koje ne može trajati duže od 24 sata. Prije isteka roka od 24 sata, klijent je dužan usmeno ili pismeno obavijestiti LOK MKF o svojoj odluci za zaključenje ugovora.

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.

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 historije, 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.

#### **Ugovor o kreditu**

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 odrediva, 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.

Obavezni elementi ugovora o kreditu su:

- vrsta kredita;
- period na koji se kredit odobrava;
- poslovno ime, ime i adresa ugovornih strana;
- iznos kredita koji se odobrava, oznaka valute i uslove povlačenja sredstava;
- valuta u kojoj je kredit indeksiran, tip kursa valute, kao i datum obračuna ;
- visina nominalne kamatne stope (NKS), uz određenje da li je fiksna ili promjenjiva;
- efektivna kamatna stopa (EKS) i ukupan iznos koji korisnik kredita treba da plati, a izračunat je na dan zaključenja ugovora;
- plan otplate kredita i pravo korisnika da tokom trajanja ugovora besplatno dobije plan otplate;
- metod koji se primjenjuje prilikom obračuna kamatne stope;
- stopa zatezne kamate u trenutku zaključenja ugovora o kreditu koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza, te sve druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza;
- upozorenje o posljedicama u slučaju neizmirivanja obaveza, uslovi, postupak i posljedice raskida ugovora kao i obavještenja o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza;
- vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret korisnika, uz određenje da li su fiksne ili promjenljive;
- vrste sredstava osiguranja, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslov aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;
- uslove i način prijevremene otplate kredita i visina naknade ;
- pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslov i način odustanka;
- pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa;
- po potrebi, odredba o obavezi korištenja i plaćanja troškova notarskih usluga.

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.

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 jednom 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 uslove 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.

LOK MKF odobrava kredite u KM uz valutnu klauzulu izraženu u EUR. Valutna klauzula podrazumijeva da će korisnik kredita vraćati kredit u KM valuti, a da se novčana obaveza korisnika prilikom potpisivanja ugovora o kreditu preračunava u EUR valutu po važećem srednjem kursu Centralne banke Bosne i Hercegovine.

LOK MKF po odobrenim kreditima može naplatiti jednokratnu proviziju za obradu kreditnog zahtjeva.

Provizija za obradu kreditnog zahtjeva utvrđuje se odlukom direktora za svaki kreditni proizvod i naplaćuje se jednokratno od iznosa odobrenog kredita. Iznos provizije je dostupan na uvid korisniku u fazama prije zaključenja ugovora.

LOK MKF ne može korisniku kredita staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev korisnika kredita.

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

### **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 odobrena sredstva, 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;
- 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.

### **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**

Na kredite odobrene korisniku, LOK MKF za obračun kamate, sa otplatom isključivo u mjesečnim anuitetima primjenjuje nominalnu fiksnu kamatnu stopu izraženu u procentima na godišnjem nivou, proporcionalnom metodom za cijeli period trajanja ugovora koristeći finansijski kalendar od 360 dana.

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

Efektivna kamatna stopa predstavlja stvarnu cijenu, odnosno ukupne troškove kredita koje plaća korisnik.

Efektivna kamatna stopa iskazuje se na godišnjem nivou, a predstavlja dekurzivnu kamatnu stopu koja se obračunava primjenog složenog kamatnog računa na način da se diskontovani novčani primici izjednačavaju sa diskontovanim novčanim izdacima. Podaci na osnovu kojih se vrši obračun efektivne kamatne stope su visina nominalne kamatne stope, iznos provizije u trenutku odobravanja kredita, iznos kredita i rok, troškovi mjenice i troškovi pribavljanja ovjere različitih dokumenata, kao i slične naknade koje su direktno povezane sa kreditom za koje je klijent u obavezi dostaviti dokaz o plaćanju i trošak mjenice ukoliko je ista instrument obezbjeđenja.

Efektivna kamatna stopa iskazana je u pisanom obliku i dostupna korisniku kredita u svim fazama pregovaranja i poslovnog odnosa.

Interkalarna kamata odnosi se na kamatu koja se obračunava od datuma isplate kredita do datuma početka obračuna kredita, odnosno dospijeća prvog anuiteta, osim ukoliko je ovaj period kraći od 30 dana u kojem slučaju se interkalarna kamata ne obračunava i ne naplaćuje. LOK MKF na kredite koje odobri korisniku obračunava interkalarnu kamatu po stopi izjednačenoj sa stopom nominalne kamate primjenom proporcionalne metode.

Informacije o kamatnim stopama i provizijama za obradu kredita dostupne su u poslovnicama LOK MKF i na web stranici LOK MKF [www.lok.ba](http://www.lok.ba) i u svim fazama pregovaranja i odnosa sa klijentima kao i standardnom informacionom listu, nacrtu ugovora o kreditu, ugovora o kreditu i otplatnom planu, a utvrđeni su odlukom direktora za svaki kreditni proizvod.

### **Isplata kredita**

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

### **Ustupanje potraživanja iz ugovora o kreditu**

Ukoliko LOK MKF ustupa potraživanja iz ugovora o kreditu drugoj banci ili drugoj finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu agencije za bankarstvo, ista postaje prijemnik potraživanja. Korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema LOK MKF i može drugom prijemniku istaći, osim prigovore koje ima prema LOK MKF, i prigovore koje je imao prema LOK MKF iz ugovora o kreditu, a prijemnik ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno sa LOK MKF na prijemnika i korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

### **Neizmirenje obaveza u rokovima dospijeća**

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

Neizmirenje obaveza u rokovima dospijeća, koja su predviđena ugovorom o kreditu, a sve do trenutka pokretanja sudskog postupka LOK MKF neće obračunavati niti naplaćivati zakonsku zateznu kamatu.

### **Zabrana naplate opomene**

LOK MKF ne može naplaćivati slanje opomene za kašnjenje u plaćanju dospjelih obaveza korisnika po ugovorima iz kredita.

### **Otplata kredita**

Otplata kredita vrši se na dan dospijeća obaveze predviđene ugovorom i otplatnim planom, 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 dospijeća, ne smatra se prijevremenom otplatom kreditnih obaveza niti ima uticaja na obračun i dospijeće kamata.

## **Prijevremena otplata**

Korisnik kredita ima pravo u svakom momentu vratiti kredit, u potpunosti ili djelimično, a prije roka određenog ugovorom o kreditu pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora, ali je o tome dužan unaprijed obavijestiti LOK MKF i to podnošenjem pismenog zahtjeva za prijevremenu otplatu kredita.

Korisnik se obavezuje izvršiti prijevremenu otplatu kredita najkasnije u roku od 7 dana od dana izvršenog obračuna koji LOK MKF dostavi korisniku, u suprotnom uplata po obračunu nakon isteka roka se ne smatra uplatom za prijevremeno zatvaranje, te će LOK MKF nastaviti redovan obračun i naplatu potraživanja u skladu sa otplatnim planom.

Naknade za prijevremenu otplatu kredita za kredite koji su izdati u organizacionom dijelu sa sjedištem registrovanim u Federaciji Bosne i Hercegovine, gdje se primjenjuju važeće zakonske odredbe izražene su i primjenjuju se pod sljedećim uslovima:

- 1 % iznosa prijevremeno otplaćenog kredita i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu duži od jedne godine;
- 0.5 % iznosa prijevremeno otplaćenog kredita, ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu kraći od jedne godine.

Naknade za prijevremenu otplatu kredita za kredite koji su izdati u organizacionom dijelu sa sjedištem registrovanim u Republici Srpskoj izražene su i primjenjuju se pod sljedećim uslovima:

LOK MKF će naplatiti troškove za prijevremene otplate kredita jedino ako je iznos prijevremene otplate u periodu od jedne godine dana veći od 5.000 KM i to:

- 1 % iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu jednak ili duži od jedne godine;
- 0.5 % iznosa kredita koji se prijevremeno otplaćuje, ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu kraći od jedne godine.

Provizija za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen, a procentualni iznos naknade ne može biti veći od procentualnog iznosa koji je primjenjen prilikom naplate troškova za obradu kredita.

## **Pravo na odustanak od ugovora o kreditu**

Korisniku kredita, kreditna sredstva se ne mogu staviti na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev korisnika.

U organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Federaciji Bosne i Hercegovine korisnik kredita može odustati od ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora o kreditu bez navođenja razloga za odustanak, dok u organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Republici Srpskoj odustanak od ugovora je moguće i u kraćem roku ako je kraći rok ugovoren za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na izričit zahtjev korisnika kredita i pod uslovom da korisnik kredita nije počeo da koristi kreditna sredstva.

Pri odustanku od ugovora, a prije isteka roka od 14 dana, korisnik je dužan o svojoj namjeri da odustane od kredita obavjestiti LOK MKF na način kojim se potvrđuje prijem ovog obavještenja, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obavještenje dostavlja se u pisanom obliku u organizacioni dio LOK MKF ili poštom na adresu organizacionog dijela LOK MKF s kojim je zaključen ugovor.

Uslov za odustanak korisnika od ugovora koji je zaključen sa LOK MKF i to u organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Federaciji Bosne i Hercegovine je da korisnik odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o odustanku, vrati LOK MKF glavnice i kamatu iz ugovora o kreditu obračunatu za vrijeme korištenja kredita, kao i nadoknadi stvarne troškove koje je LOK MKF imala povodom zaključenja ugovora, u suprotnom smatra se da je ugovor i dalje na snazi i obavezuje korisnika.

LOK MKF nema pravo na druge naknade osim glavnice i kamate na osnovu ugovora o kreditu i troškova nastalih kod nadležnih organa za navedeni period. Jemac ima pravo odustati od zaključenog ugovora o kreditu u roku od 7 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Kod ugovora o kreditu koji je osiguran hipotekom kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina odnosno finansiranje kupovine nekretnine korisnik može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo koristiti kreditna sredstva.

## Pravo LOK MKF na raskid ugovora o kreditu

LOK MKF ima pravo da raskine ugovor o kreditu, te proglasi dospjelom ukupnu obavezu korisnika kredita prema LOK MKF i zahtijeva izmirenje cjelokupne obaveze sa kamatama i drugim troškovima i prije dospijeća, 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 radnika 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.

U slučaju raskida ugovora, LOK MKF pisanim putem obavještava sve učesnike kreditnog procesa o raskidu ugovora, odnosno ukupnom dospijeću kredita, 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.

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.

Neispunjenje ugovorenih obaveza od strane korisnika predstavlja kršenje ugovora o kreditu i ovlašćuje LOK MKF da jednostrano raskine ugovor, što dovodi do dospijeća na naplatu svih obaveza koje uključuju iznos neplaćene glavnice uz dospjele obračunate ugovorene kamate i iskazuju se kao jedinstven dug. LOK MKF na iznos jedinstvenog duga obračunava zakonsku zateznu kamatu u iznosu od 10 % godišnje za kredite izdate korisnicima u organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Federaciji Bosne i Hercegovine i u Republici Srpskoj, te se zakonska zatezna kamata usklađuje sa pravilima za njeno prilagođavanje shodno Zakonu o visini stope zatezne kamate Federacije Bosne i Hercegovine i Zakonu o zateznoj kamati Republike Srpske, a koja teče od trenutka pokretanja sudskog postupka do konačne otplate duga po kreditu, te druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza.

## Pravo na prigovor

Korisnik, sudužnik, 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, Zmaja od Bosne 47b, 71 000 Sarajevo ili Agencija za bankarstvo RS, Vladike Platona 1/A, 78 000 Banja Luka.

## Usmeni prigovor

Usmeni prigovor se podnosi radniku/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, radnik 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 radnikom u sjedištu LOK MKF, potrebno je da kontaktirani radnik 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 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 radnik 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 za podnosiocima prigovora u organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Federaciji Bosne i Hercegovine, odnosno najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora za podnosiocima prigovora u organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Republici Srpskoj.

Odgovor mora biti u pisanoj formi, potpun i razumljiv za korisnika kredita, sudužnika i/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 duži od 30 dana od dana prijema odgovora LOK MKF za podnosiocima prigovora u organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Federaciji Bosne i Hercegovine, odnosno ne može biti kraći od 15 (petnaest) niti duži od 30 (trideset) dana od dana prijema odgovora od strane LOK MKF za podnosiocima prigovora u organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište Republici Srpskoj.

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 ombudsmana nadležne agencije za bankarstvo da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru i to na adrese: Agencija za bankarstvo FBiH, Zmaja od Bosne 47b, 71 000 Sarajevo ili Agencija za bankarstvo RS, Vladike Platona 1/A, 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 izjašnjanju LOK MKF i informiše ga o mehanizmima zaštite njegovih prava.

## Završne odredbe

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

U slučaju kolizije odredaba Opštih uslova poslovanja i ugovora o kreditu, primjenjivat će 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, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune Opštih uslova poslovanja.

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

Opšti uslovi poslovanja objavljuju se na intranetu i internet stranici LOK MKF [www.lok.ba](http://www.lok.ba) i stupaju na snagu 18.02.2024. godine.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja Mikro kreditne fondacije "LOK" Sarajevo broj 18102/03/14 od 11.11.2014. godine, te izmjene u Odlukama broj 2990/03/20 od 10.04.2020. godine, broj 2285/03/21 od 02.04.2021. godine, broj 7917/03/21 od 14.12.2021. godine i broj 351/03/23 od 23.01.2023. godine.

Sarajevo, 02.02.2024. godine

Broj: 515 / 03 / 24

Direktor  
  
Elma Čardaklija-Bašić

*(Circular stamp: MIKROKREDITNA FONDACIJA LOK MKF)*