

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Značaj

Opštim uslovima poslovanja Mikrokreditne fondacije "MI-BOSPO" Tuzla (Opšti uslovi) osigurava se zaštita prava i interesa korisnika mikrokredita, sudužnika i jemaca.

Opšti uslovi sadrže standardne uslove poslovanja Mikrokreditne fondacije "MI-BOSPO" Tuzla (MI-BOSPO) koji se primjenjuju na korisnike mikrokredita, sudužnike i jemce, uslove za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između korisnika mikrokredita, sudužnika i jemaca i MI-BOSPO-a, kao i uslove za obavljanje transakcija u poslovima odobravanja mikrokredita.

MI-BOSPO je dužan u izvršavanju poslova i obaveza iz svoje djelatnosti primjenjivati Opšte uslove i postupati sa profesionalnom pažnjom u odnosu sa korisnikom mikrokredita, sudužnikom i jemcem.

Poslovni odnos između MI-BOSPO-a i korisnika mikrokredita zasniva se na načelima uzajamnog povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi koja nastaje kao rezultat poslovne saradnje u kojoj se MI-BOSPO obavezuje pridržavati zakonskih propisa, pravila struke i profesionalne etike.

MI-BOSPO je dužan Opšte uslove kao i njihove izmjene i dopune, objaviti i učiniti dostupnim korisniku sudužniku i jemcu najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

1.2. Načela

MI-BOSPO osigurava zaštitu prava i interesa korisnika mikrokredita, sudužnika i jemaca donošenjem i dosljednom primjenom Opštih uslovi poslovanja i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni sa propisima i zasnovani na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku mikrokredita, sudužniku i jemcu pridržavajući se načela:

1. savjesnosti i poštenja,
2. postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza,
3. ravnopravnog odnosa korisnika mikrokredita, sudužnika i jemaca sa MI-BOSPO-om,
4. zaštite od diskriminacije,
5. transparentnog poslovanja i informiranja,
6. ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive,
7. prava korisnika mikrokredita, sudužnika i jemaca na prigovor.

MI-BOSPO je dužan pridržavati se načela iz ove tačke u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa korisnikom mikrokredita, sudužnikom i jemcem (oglašavanju, pregovaračkoj fazi i predaji nacrta ugovora o mikrokreditu, zaključivanju ugovora o mikrokreditu, korištenju usluge i trajanju ugovornog odnosa).

1.3. Klijent

Klijentom se smatra fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo usluge MI-BOSPO-a, ili fizičko ili pravno lice koje se obrati MI-BOSPO-u radi korištenja tih usluga i kojeg je MI-BOSPO kao takvog identifikovao.

Prema izvoru prihoda, klijenti fizička lica su:

- Samozaposleni – koji se bave poljoprivredom ili imaju vlastitu registrovanu djelatnost
- Zaposleni: rade za poslodavca u privatnom ili državnom sektoru, u zemlji ili inostranstvu, i za svoj rad primaju naknadu u novcu tj platu.
- Penzioneri: koji svoje prihode ostvaruju po osnovu domaće ili inostrane penzije.
- Lica koja namjeravaju započeti vlastitu poslovnu aktivnost;

Ciljani klijenti uz zahtjev za mikrokredit obavezni su da ispune sljedeće uslove:

- posjeduju ličnu kartu Bosne i Hercegovine i
- posjeduju potvrdu o mjestu i adresi prebivališta u Bosni i Hercegovini (potvrda CIPS-a)
- su punoljetni, a nisu stariji od 75 godina

Klijenti pravna lica su privredni subjekti koji imaju registrovanu poslovnu djelatnost u formi društva sa ograničenom odgovornošću ili akcionarskog društva ili drugi oblik po zakonu koji je registrovan i obavlja djelatnost u skladu sa zakonima Bosne i Hercegovine.

Klijenti pravna lica uz zahtjev za mikrokredit obavezni su da ispune sljedeće uslove:

- posjeduju rješenje o registraciji
- posjeduju JIB/ID broj
- pojeđuju aktivan transakcijski račun kod poslovne banke u Bosni i Hercegovini

1.3.1. Korisnik

Korisnik mikrokredita: fizičko i pravno lice koje je korisnik sredstava odobrenog mikrokredita i koje kreditna sredstva koristi i otplaćuje MI-BOSPO-u na način određen odredbama ugovora o mikrokreditu.

1.3.2. Sudužnik

Sudužnik je lice odgovorno za naplatu svih MI-BOSPO potraživanja jednako kao i korisnik mikrokredita.

Ukoliko je jedan od instrumenata osiguranja mikrokredita sudužnik, MI-BOSPO će prema njemu upotrijebiti sve instrumente prinudne naplate kao i prema korisniku mikrokredita, uključujući zabranu po pristanku.

1.3.3. Jemac

Jemac je lice koje je garant kreditnog posla i koje se obavezuje, isključivo u pisanoj formi, izvršiti namirenje MI-BOSPO-u tek kad to nije moguće od izvršiti sve instrumente osiguranja mikrokredita. Od jemca (žiranta) se može zahtijevati ispunjenje obaveze tek nakon što je glavni dužnik (korisnik mikrokredita i sudužnik ukoliko ga ima) ne ispuni u roku predviđenom u ugovoru, a MI-BOSPO ispuni sva sredstva prinudnog izvršenja protiv glavnog dužnika (sudužnika ako ga ima).

Ne dopušta se institut jemca (žiranta) u F BiH u slučajevima:

- a. kada je neki zalag instrument osiguranja mikrokredita i
- b. za jemce (žirante) fizička lica kada se mikrokredit daje na rok duži od 36 mjeseci

1.3. Kreditni proizvod

MI-BOSPO može jednom korisniku kredita odobriti mikrokredit u najvećem iznosu do 10.000,00 KM. Maksimalan rok za otplatu mikrokredita iznosi 60 mjeseci.

MI-BOSPO nudi sljedeće grupe proizvoda:

1. Poslovni mikrokrediti: mikrokrediti za početak, održavanje i unapređenje poslovne aktivnosti klijenta fizičkih i pravnih lica

2. Stambeni mikrokrediti: mikrokrediti za renoviranje, proširenje ili kupovinu stambene jedinice klijenta;
3. Višenamjenski mikrokrediti: mikrokrediti za poboljšanje životnih uslova klijenta

MI-BOSPO ne finansira:

1. poslove koji akumuliraju profit iz zabranjene djelatnosti;
2. poslove koji se bave bilo kakvom diskriminatornom aktivnošću;
3. poslove koji na bilo koji način ugrožavaju prirodno okruženje i čovjekovu okolinu;
4. koji znatno narušavaju interes zaposlenih kao i njihovo zdravlje i sigurnost na poslu;
5. koje obavljaju djeca i maloljetnici ili koji imaju elemente prisilnog rada;
6. koji na bilo koji način narušavaju kulturna dobra i spomenike;
7. poslovi koji imaju veze sa prisilnim raseljavanjem.

1.4. Zaštita okoliša

MI-BOSPO promoviše i primjenjuje princip zaštite okoliša:

- Jer želi dobrobit za lokalnu i širu zajednicu
- Jer je društveno odgovorna
- Jer tako educira i potiče klijente i druge, da budu društveno odgovorni.

1.5. Kamate, naknade i troškovi

MI-BOSPO obračunava i iskazuje efektivne kamatne stope na date mikrokredite.

U zavisnosti od kategorije poslovnog odnosa MI-BOSPO obračunava slijedeće vrste kamata: redovna kamata, kamata na kredite sa grace periodom, interkalarna kamata, efektivna kamatna stopa, kamata u moratoriju, kamata koja se obračunava prilikom prijevremene otplate kredita (PVO), zatezna kamata;

Na kredite koje odobrava klijentima, MI-BOSPO obračunava fiksnu nominalnu kamatnu stopu na godišnjem nivou i ona je na sve mikrokreditne proizvode nepromjenjiva (fiksna kamatna stopa)

Nominalna kamata (redovna kamata)

Redovna kamata se obračunava prilikom uzimanja kredita i formiranja otplatnog plana. Obračun kamate, za cijelo vrijeme korištenja i trajanja kredita, vrši se proporcionalnom metodom, na bazi 30 dana mjesečno, 360 dana godišnje. Rate su iskazane na dvije decimale uz zaokruživanje druge decimale. Redovna kamata obračunava se mjesečno na nedospjelu glavnici kredita.

Interkalarna kamata

Interkalarna kamata je dio ukupne redovne kamate koju klijent plaća. Prilikom izračuna interkalarne kamate osnovica za obračun je iznos glavnice (uzeti kredit). To je kamata koja se plaća na iznos kredita za razdoblje od dana isplate kredita do dana kada počinje da se obračunava redovna mjesečna kamata. MI-BOSPO obračunava interkalarnu kamatu u visini nominalne kamatne stope za dati kreditni proizvod od dana isplate kredite pa do dana (stavljanja kredita u otplatu tj. početka obračuna redovne kamate). Interkalarna kamata se plaća kod plaćanja prve redovne rate ili prilikom plaćanja prve kamate u slučaju da je ugovoren grace period i definisana je u otplatnom planu klijenta. Visina (%) interkalarne stope je jednaka redovnoj kamati. Interkalarna kamata se obračunava primjenom proporcionalnog metoda metoda obračuna kao i kod redovne kamate. Uzima se broj dana od dana isplate do dana kada počinje da se računa prva redovna mjesečna kamata.

Efektivna kamatna stopa

Efektivna kamatna stopa je dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou i to primjenom složenog kamatnog računa, na način da se diskontovana novčana primanja izjednačavaju sa diskontovanim novčanim izdacima odobrenih mikrokredita. Efektivna kamatna stopa predstavlja jedinstvenu, ukupno cijenu kojom su obuhvaćeni kamata, naknade i toškovi koje plaća klijent, a koji su vezani za plasman kredita. Efektivna kamatna stopa se ugovara otvoreno i transparentno tako što se korisniku prezentuju svi uslovi pod kojim se izdaje mikrokredit.

Odlukom o mikrokreditnim proizvodima, MI-BOSPO određuje visinu kamate za svaki mikrokreditni proizvod pojedinačno.

Zatezna kamata

U slučaju kada se mikrokredit otpisuje ili utužuje vrši se obračun zatezne kamate. Zatezna kamata se obračunava na sve rate u kašnjenju koje se kao takve zateknu prilikom otpisa ili utuženja (dospjela glavnica i dospjela redovna kamata). Takođe nakon otpisa kredita nastavlja obračun zatezne kamate na kraju svakog mjeseca na iznos glavnog duga.

MI-BOSPO ima pravo da obračuna korisniku kredita proviziju za obradu mikrokredita, kao i troškove koji nastaju prilikom obrade mikrokredita korištenjem usluga drugih institucija (registar zaloga, kreditni biro, banke, i slično).

Visina provizije definiše se opštim aktima, te je dostupna korisniku prije zaključenja ugovora o mikrokreditu.

1.6. Valuta plaćanja

Mikrokrediti su ugovoreni uz valutnu klauzulu i koriste se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na EUR na dan korištenja mikrokredita, odnosno stavljanja svote mikrokredita na raspolaganje korisniku, a vraćaju se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na EUR na dan vraćanja kredita, odnosno na dan ispunjenja novčane obaveze korisnika, ako drugačije nije ugovoreno.

2. INFORMIRANJE U PREDUGOVORNOJ FAZI

2.1 MI-BOSPO je dužan pri oglašavanju mikrokreditnih usluga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili drugi referentni podatak kojim se izražava cijena finansijske usluge koji se odnosi na cijenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primjeru navesti:

1. vrstu mikrokredita;
2. visinu i promjenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
3. efektivnu kamatnu stopu;
4. valutu u kojoj se ugovara mikrokredit;
5. periode na koje se ugovara mikrokredit;
6. kriterije za indeksiranje mikrokredita;
7. ukupan iznos mikrokredita;
8. sve troškove koji padaju na teret korisnika.

3. INFORMIRANJE U PREGOVARAČKOJ FAZI

3.1. MI-BOSPO dužan je korisniku pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nude u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi na ugovor o mikrokreditu (u daljnjem tekstu: ponuda) na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Informacioni list treba sadržavati:

- 1) vrstu usluge (opis/karakteristike finansijske usluge koja se nudi),
- 2) poslovno ime i adresu davaoca usluge,
- 3) iznos usluge, oznaku valute i uvjete korištenja,
- 4) trajanje ugovora,
- 5) visinu i promjenljivost nominalne kamatne stope,
- 6) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, odnosno koji mu se treba isplatiti,
- 7) iznos i broj rata kredita i perioda u kojima dospijevaju (mjesečno, tromjesečno i drugo),

- 8) troškove održavanja jednog ili više računa na kojima će se evidentirati transakcije uplata i povlačenja sredstava, izuzev ako to otvaranje računa nije samo ponuđena opcija zajedno sa troškovima korištenja određenog sredstva otplate, kako za transakcije plaćanja, tako i za povlačenja sredstava, te sve druge naknade i troškove koji proizlaze iz ugovora, uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi i uvjete pod kojima se mogu mijenjati,
- 9) informaciju u slučaju o obavezi korištenja notarskih usluga prilikom zaključenja ugovora,
- 10) informaciju o obavezi zaključenja ugovora o sporednim uslugama povezanim s osnovnim ugovorom naročito kad je zaključenje takvog ugovora obavezno radi dobijanja usluge prema uvjetima iz oglasa,
- 11) 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 obaveza,
- 12) upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza;
- 13) prema potrebi instrumente osiguranja ispunjenja obaveza,
- 14) pravo korisnika na odustajanje od ugovora, uvjete i način odustajanja, kao i visinu troškova u vezi sa tim
- 15) pravo korisnika na prijevremenu otplatu kredita i iznos naknade za prijevremeni povrat,
- 16) pravo korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti besplatno dobije obavijest o rezultatima uvida u baze podataka;
- 17) pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacrtu ugovora, izuzev ako MI-BOSPO u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uvjeti za zasnivanje odnosa s korisnikom u konkretnom pravnom poslu,
- 17) period u kojem MI-BOSPO obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi,
- 18) uvjete polaganja novčanog depozita kod banke, ako je to uvjet za odobravanje kredita, i mogućnost i uvjete zatvaranja kredita novčanim depozitom.

Svi podaci i informacije u vezi s uslugom koju MI-BOSPO nudi moraju biti ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u standardnom informacionom listu.

3.2. Ako MI-BOSPO ispunjavanje obaveze korisnika prema poslovima odobravanja kredita osigurava jemstvom, dužan je u pregovaračkoj fazi upoznati jemca s predmetom jemčenja, oblikom jemstva, koji se ugovorom (u F BiH jedinstvenim ugovorom) zahtjeva, obimom jemčeve odgovornosti na koju se obavezuje davanjem izjave o jemčenju, te mu predočiti sve informacije, odnosno učiniti dostupnim sve bitne elemente ugovora (u F BiH jedinstvenog ugovora) iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze ugovornih strana i, na njegov zahtjev, bez naknade, predati nacrt ugovora (u F BiH jedinstvenog ugovora) radi razmatranja izvan poslovnih prostorija MI-BOSPO-a.

3.2.1 Za mikrokredite sa jemstvom u uredima sa sjedištem u FBiH

MI-BOSPO je dužan u svojim poslovnim prostorijama i to najkasnije 15 dana prije zaključenja ugovora osigurati da se jemac upozna sa svim činjenicama i uvjetima koji su u vezi sa ugovorom, te mu pružiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu ovih uvjeta i na njegov zahtjev u pisanoj formi dostaviti odgovore na njegove upite.

4. PODACI I OBAVJEŠTAVANJE

MI-BOSPO je obavezan da prije zaključenja Ugovora o mikrokreditu procjeni kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica, koja lično osigurava ispunjenje obaveze korisnika.

Procjena kreditne sposobnosti vrši se na osnovu odgovarajuće informacije, dokumentacije i podataka dobivenih u procesu obrade kredita, uvidom u kreditne registre uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka.

MI-BOSPO je obavezna čuvati tajnim sve podatke i vrijednosne sudove do kojih dođe radeći sa korisnikom.

Podaci koji su zaštićeni, smiju se bez izričite pisane saglasnosti korisnika saopštavati isključivo licima prema kojima zakonski ne postoji obaveza čuvanja tajne, kada se ispune zakonom utvrđene pretpostavke.

Pravo je korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti, besplatno dobije obavijest o rezultatima uvida u baze podataka.

MI-BOSPO je obavezan da prije zaključenja ugovora o mikrokreditu, uz pisanu saglasnost korisnika, jemca ili drugog lica koje osobno osigurava ispunjenje obaveza korisnika, međusobno ih informiše i upozna sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.

5. UGOVOR O MIKROKREDITU

Prije zaključenja Ugovora o mikrokreditu, MI-BOSPO je dužan korisniku predočiti sve informacije o usluzi, odnosno učiniti dostupnim sve bitne uvjete i elemente Ugovora o mikrokreditu iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze Ugovornih strana i na zahtjev korisnika, bez naknade predati nacrt Ugovora o mikrokreditu radi razmatranja izvan prostorija MI-BOSPO-a u periodu od 24 sata.

Ukoliko je mikrokredit obezbjeđen jemstvom, MI-BOSPO je dužan na zahtjev jemca bez nakande predati mu nacrt ugovora o mikrokreditu radi razmatranja izvan prostorija MI-BOSPO-a.

MI-BOSPO će nakon realizacije prethodnih faza, pregovaračku fazu okončati zaključenjem Ugovora o mikrokreditu.

Pri zaključenju Ugovora o mikrokreditu MI-BOSPO uz Ugovor uručuje korisniku jedan primjerak plana otplate mikrokredita koji se smatra sastavnim dijelom Ugovora o mikrokreditu.

5.1 Za mikrokredite sa jemstvom u uredima sa sjedištem u FBiH

Ugovor o mikrokreditu je jedinstven i sadrži sva međusobna prava i obaveze MI-BOSPO-a, korisnika mikrokredita i jemaca.

Nisu dopušteni ugovori kao posebni ugovori: između MI-BOSPO-a i korisnika mikrokredita s jedne strane i MI-BOSPO-a i jemca s druge strane.

Ugovor o mikrokreditu ne može sadržavati odredbe kojima se jemac odriče prava garantiranih ovom politikom i Zakonom o zaštiti jemaca.

6. ODUSTANAK OD UGOVORA I PRESTANAK UGOVORA

Ugovor o mikrokreditu se sačinjava obavezno u pismenoj formi.

Činu potpisivanja ugovora o mikrokreditu moraju pored korisnika mikrokredita obavezno prisustvovati i jemci.

Ukoliko je jemac nepismeno lice, rukoznak mora biti ovjeren od dva svjedoka ili drugog organa.

6.1 Isplata mikrokredita

MI-BOSPO ne može korisniku staviti sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 od dana zaključenja ugovora o mikrokreditu, izuzev na izričit zahtjev korisnika.

6.2 Odustanak

Korisnik mikrokredita ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o mikrokreditu bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno u kraćem roku

ugovorenom za stavljanje mikrokreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričit zahtjev, pod uvjetom da nije počeo da koristi mikrokreditna sredstva.

Korisnik je dužan o svojoj namjeri odustanka od ugovora obavjestiti MI-BOSPO u pisanoj formi pri čemu se datum prijema te obavjesti smatra datumom odustanka od ugovora o mikrokreditu.

6.2.1 Za mikrokredite sa jemstvom u uredima sa sjedištem u FBiH

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

Jemac je dužan o svojoj namjeri obavjestiti MI-BOSPO pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora o mikrokreditu. Ovo obavještenje dostavlja se u pisanoj formi.

Za slučaj odustanka od ugovora o mikrokreditu, kao i za slučaj prijevremenog vraćanja mikrokredita, korisnik nije dužan MI-BOSPO-u platiti naknadu.

6.3. Prijevremena otplata

Korisnik može da vrati mikrokredit, u potpunosti ili djelimično prije roka određenog za vraćanje, pri čemu ima pravo na umanjene ukupnih troškova mikrokredita za iznos kamate za preostali iznos trajanja Ugovora o mikrokreditu.

U slučaju prijevremene otplate mikrokredita, MI-BOSPO neće obračunavati kamatu na mikrokreditna sredstva koja se prijevremeno otplate.

Korisnik je dužan o namjeri prijevremene otplate mikrokredita unaprijed obavjestiti MI-BOSPO, a MI-BOSPO se obavezuje realizovati zahtjev korisnika u roku od 24 sata od zaprimanja zahtjeva (jedan radni dan).

6.4. Informisanje

Korisnik mikrokredita u toku otplate ima pravo da od MI-BOSPO-a, najmanje jedanput godišnje bez naknade dobije pisani izvod o stanju njegovog mikrokreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate kao i iznos preostalog duga. MI-BOSPO je svakom korisniku mikrokredita omogućio besplatan uvid u stanje zaduženja, uz Ugovor o mikrokreditu svaki korisnik mikrokredita dobije list sa pristupnim podacima koji sadrži korisničko ime, password za pristup aplikaciji odnosno uvidu u stanje zaduženja po mikrokreditu.

6.4.1 Za mikrokredite sa jemstvom u uredima sa sjedištem u FBiH

MI-BOSPO je dužan najmanje dva puta godišnje bez naknade dostaviti jemcu obavještenje o stanju duga po ugovoru o mikrokreditu.

6.5 Raskid

Ako se korisnik ne pridržava bilo koje ugovorne obaveze, ili ako postane kreditno nesposoban, MI-BOSPO ima pravo otkazati sve ugovorne odnose, te učiniti odnosne tražbine trenutno dospjelim.

7. OBAVEZE KORISNIKA

Radi redovnog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa potrebno je da korisnik bez odgađanja obavijesti MI-BOSPO o svim promjenama svog imena, adrese, te ovlaštenja za zatupanje prema MI-BOSPO (licima ovlaštenim za zastupanje i obimu njihovih ovlaštenja, posebno na osnovu punomoći).

Sadržaj korisnikovih naloga MI-BOSPO-u mora biti nedvojbena. MI-BOSPO ne odgovara za štetu do koje dođe zakašnjenjem u preduzimanju poslova, ako je šteta uzrokovana potrebom za dopunskom provjerom nedovoljno određenih naloga.

Korisnik je dužan:

- omogućiti MI-BOSPO-u namjensku kontrolu korištenja namjenski odobrenih sredstava;
- dostaviti MI-BOSPO-u finasijske izvještaje i drugu dokumentaciju na zahtjev i po izboru MI-BOSPO-a, te mu omogućiti praćenje vlastitog poslovanja;
- osigurati MI-BOSPO-u instrumente obezbjeđenja njegovih potraživanja;
- omogućiti MI-BOSPO-u praćenje i procjenu kakvoće instrumenata osiguranja njegovih potraživanja za cijelo vrijeme poslovnog odnosa.

8. PRIGOVOR KORISNIKA

Korisnik, jemac ili drugo lice koje lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika u Federaciji BiH, a u Republici Srpskoj svako lice koje je u bilo kakvom poslovnom odnosu sa MI-BOSPO (u nastavku ovog poglavlja: klijent), ima pravo na prigovor, ako smatra da se MI-BOSPO ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora.

MI-BOSPO je za te namjene stavio na raspolaganje: besplatni telefonski broj 0800 20253, putem telefona centralnog ureda 035/270-283, e-mail adresu: mi-bospo@mi-bospo.org, odborzaprigovore@mi-bospo.org, Facebook stranicu MI-BOSPO, web stranicu www.mi-bospo.org, mogućnost slanja redovne pošte, mogućnost korištenjem kutije za prigovore, prijedloge i pohvale koje se nalaze u svim uredima kreditora, ili bilo koji drugi primjeren način.

Klijent može izabrati jedan ili više načina na koji će uputiti prigovor povjериocu.

Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom MI-BOSPO-a, MI-BOSPO je dužan da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskoj formi.

Za rješavanje prigovora (za provođenje postupka po prigovoru klijenta) odgovoran je Odbor za prigovore MI-BOSPO-a.

MI-BOSPO je dužan dostaviti odgovor klijentu u roku od 30 dana (15 dana u RS-u) od dana podnošenja pismenog prigovora.

Ukoliko je klijent nezadovoljan odgovorom pružaoca usluge ili mu odgovor nije dostavljen u roku od 30 dana (15 dana u RS-u) od dana podnošenja pismenog prigovora, klijent u Federaciji BiH može podnijeti prigovor u pisanoj formi Agenciji za bankarstvo Federacije BiH u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora pružaoca usluge ili isteka od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ako MI-BOSPO nije dostavio odgovor klijentu, a klijent u Republici Srpskoj može pismeno obavijestiti Agenciju za bankarstvo RS da je nezadovoljan ishodom.

9. MJERODAVNO PRAVO I SUDSKA NADLEŽNOST

Za poslovni odnos MI-BOSPO-a i korisnika mjerodavno je pravo Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko Distrikta BiH.

Za slučaj spora ugovara se mjesna nadležnost suda u Tuzli prema sjedištu MI-BOSPO-a.


Mikrokreditna fondacija "MI-BOSPO" Tuzla

Broj: 7422/23

Datum, 27.07.2023. godine



Predsjednica Upravnog odbora


Sanja Hajdukov