



MIKROKREDITNA FONDACIJA „EKI“

UPRAVNI ODBOR

Datum: 27.02.2024.godine

Broj: 85-6.2 OUP/2-2024

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA MKF EKI SARAJEVO

### 1. UVODNE ODREDBE I OSNOVNI POJMOVI

#### 1.1. Uvodne odredbe

Opštim uslovima poslovanja Mikrokreditna fondacija EKI Sarajevo sa sjedištem u Sarajevu ul. Generala Mehmeda Alagića 9, (u daljem tekstu MKF EKI) propisuje osnove poslovnih odnosa koji se primjenjuju u obavljanju djelatnosti davanja mikrokredita između MKF EKI i fizičkih i pravnih lica kao korisnika usluga ili lica koja garantuju za izvršenje obaveze preuzete po osnovu ugovora o kreditu.

MKF EKI kao davalac usluga mikrokreditiranja posluje s ciljem poboljšanja položaja korisnika kredita, povećanja uposlenosti, pružanja potpore razvoju poduzetništva, a cjelokupno poslovanje MKF EKI je zasnovano na propisima Zakona o mikrokreditnim organizacijama, te usklađeno sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga te drugim propisima i načelima profesionalnog poslovanja i pravičnog odnosa prema korisnicima usluga.

#### 1.2. Osnovni pojmovi

Potencijalni korisnik kredita je fizičko ili pravno lice koje je podnijelo zahtjev za kredit sa ciljem uspostavljanja poslovnog odnosa sa MKF EKI (u daljem tekstu „potencijalni korisnik“).

Korisnik kredita je glavni dužnik koji koristi sredstva mikrokredita. Glavni dužnik može biti fizičko ili pravno lice (u daljem tekstu „korisnik“).

Sudužnik je fizičko ili pravno lice odgovorno prema MKF EKI za naplatu svih potraživanja koje MKF EKI ima po osnovu ugovora o kreditu jednako kao i korisnik kredita (u daljem tekstu „sudužnik“).

Ukoliko su potencijalni korisnik kredita, korisnik kredita i sudužnik fizička lica isti predstavljaju korisnike finansijskih usluga u smislu odredaba važećih zakona kojima se uređuju prava i obaveze navedenih lica.

Ugovor o mikrokreditu je ugovor o kreditu po osnovu kojeg se mogu odobriti kreditna sredstva korisniku kredita od strane MKF EKI u najvećem iznosu do 10.000,00 KM (u daljem tekstu „kredit“).

### 2. OPŠTE ODREDBE

#### 2.1. Opšte odredbe

MKF EKI može uspostaviti poslovni odnos sa pravnim licima registrovanim u BiH ili fizičkim licima, državljanima BiH koji u momentu otplate kredita ne mogu biti stariji od 75 godina.

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na predugovorni i ugovorni odnos između MKF EKI i potencijalnih korisnika, korisnika kredita, sudužnika i trećih lica u kreditnom poslovanju, koji je uređen Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o mikrokreditnim organizacijama i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Opštim uslovima poslovanja MKF EKI određuje uslove odobravanja i plasiranja kredita, obračuna kamata, naplate naknada za obradu kredita, obavješćavanja korisnika i sudužnika te uslove otplate cjelokupnog dugovanja po osnovu odobrenog kredita.

*Jednostavno* EKI



Opšti uslovi poslovanja su zasnovani na pravičnom odnosu MKF EKI prema korisnicima kredita i sljedećim načelima poslovanja:

- Savjesnosti, poštenja i fer odnosa
- Postupanja sa profesionalnom pažnjom u izvršavanju obaveza
- Ravnopravnosti korisnika i MKF EKI u poslovnom odnosu
- Zaštite od svih oblika diskriminacije
- Transparentnog poslovanja i informisanja
- Ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive
- Prava korisnika kredita i sudužnika na prigovor i obeštećenje

MKF EKI će se pridržavati ovih načela u svim fazama zasnivanja poslovnog odnosa sa potencijalnim korisnikom, korisnikom i sudužnikom i to oglašavanju, pregovaračkoj fazi i predaji nacrtu ugovora o kreditu, zaključivanju ugovora o kreditu i trajanju ugovornog odnosa te izvršavanju obaveza iz ugovora o kreditu.

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na sve poslovne odnose između MKF EKI i potencijalnog korisnika, korisnika i sudužnika nastale po osnovu zahtjeva za kredit i ugovoru o kreditu. Prihvat opštih uslova poslovanja korisnik i sudužnik potvrđuju potpisom ugovora o kreditu, koji sadrži odredbe koje se odnose na primjenu navedenih uslova. Opšti uslovi poslovanja dopunjuju posebne odredbe ugovora o kreditu ako su sadržani u ugovoru ili ako se ugovor na njih poziva.

Osnova svih poslovnih odnosa između MKF EKI i korisnika i sudužnika je uzajamno povjerenje i obostrani interes.

Opšti uslovi poslovanja su istaknuti na vidnom mjestu u pisanom obliku u poslovnim prostorijama MKF EKI, u kojima se neposredno posluje s korisnicima kao i na internet stranici MKF EKI, na jednom od zvaničnih jezika u Bosni i Hercegovini.

MKF EKI će izmjene Opštih uslova poslovanja objaviti na internet stranici MKF EKI i u poslovnim prostorijama, sa odgovarajućim rokom prije početka njihove primjene. Ukoliko izmjene Opštih uslova poslovanja predstavljaju osnov za izmjenu ugovora o kreditu, MKF EKI će korisniku i sudužniku dostaviti pismenu obavijest u kojoj će precizno navesti razloge za izmjenu ugovora, način na koji je potrebno dati saglasnost na te izmjene, kao i rok u kome se daje ova saglasnost, te ukazati i na posljedice nedavanja saglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora. Uz ovo obavještenje MKF EKI će dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njihovom prijemu.

Ukoliko se korisnik ne slaže sa izmjenama i dopunama Opštih uslova poslovanja, ima pravo da raskine poslovnu saradnju i ugovore zaključene sa MKF EKI, uz prethodnu obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema MKF EKI.

Smatra se da su potencijalni korisnik, korisnik i sudužnik saglasni sa dopunama i izmjenama opštih uslova poslovanja, ako ne podnese pisani zahtjev o prekidu poslovne saradnje u roku od 30 dana od dana njihovog objavljivanja.

### **3. KOMUNIKACIJA MKF EKI SA KORISNIKOM I SUDUŽNIKOM**

Komunikacija MKF EKI sa korisnicima i sudužnicima vrši se putem distribucije informativnog i reklamnog materijala u filijalama MKF EKI, internet stranice MKF EKI, telefonskog kontakta, komunikacijom u pisanoj formi, elektronskim putem, SMS-om, kao i direktnom usmenom komunikacijom u MKF EKI poslovnim prostorijama ili prostorijama korisnika kredita.

Korisnik kredita je dužan bez odlaganja obavijestiti MKF EKI o svim promjenama svoga imena, adrese, broja mobitela, fiksnog telefona, e-mail adrese, te drugih podataka koje je korisnik obezbijedio radi komunikacije s MKF EKI. Korisnik kredita snosi svaku potencijalnu štetu koja nastane propuštanjem obaveze obavještenja o promjenama gore navedenih podataka.



Pisana korespondencija, odnosno dopisi koje MKF EKI upućuje korisniku kredita i sudužniku, adresiraju se na posljednju poznatu adresu korisnika i sudužnika koju su isti prijavili MKF EKI.

#### **4. KREDITNO POSLOVANJE**

Kreditno poslovanje MKF EKI vrši se s ciljem obezbjeđenja usluge mikrokreditiranja korisnicima. Faze kreditnog poslovanja su navedene kako slijedi:

- Zaprimanje zahtjeva za kredit i pružanje osnovnih informacija o kreditu
- Identifikacija potencijalnog korisnika, korisnika i sudužnika
- Procjena kreditne sposobnosti korisnika i odobravanje kredita
- Instrumenti obezbjeđenja otplate kredita
- Ugovaranje i plasman kredita
- Pravo na odustanak od odobrenog kredita
- Korištenje kredita
- Otplata kredita i prijevremena otplata kredita
- Posljedice nepoštivanja ugovornih odredbi

##### **4.1. Zaprimanje zahtjeva za kredit i pružanje osnovnih informacija o kreditu**

Fizičko ili pravno lice (ovlašteno lice u pravnom licu) popunjava i potpisuje obrazac zahtjeva za kredit sa ciljem ostvarivanja poslovnog odnosa sa MKF EKI čime postaje potencijalni korisnik kredita. MKF EKI od potencijalnog korisnika, pored prikupljenih podataka iz zahtjeva za kredit u ovoj fazi kreditnog poslovanja ima pravo da zahtjeva i pribavlja sve druge informacije, saglasnosti i dokumenta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te internim procedurama MKF EKI sa ciljem identifikacije i ocjene kreditne sposobnosti potencijalnog korisnika i prihvatljivosti potencijalnog korisnika za korisnika kredita u skladu sa internim procedurama MKF EKI.

MKF EKI je u fazi prije zaključenja ugovora o kreditu obavezna da potencijalnom korisniku stavi na raspolaganje sve informacije vezane uz ugovor o kreditu, u pisanom obliku kroz standardni informacioni list koji sadrži:

- 1) vrstu novčanog kredita;
- 2) visinu i vrstu godišnje nominalne kamatne stope;
- 3) efektivnu kamatnu stopu;
- 4) valutu u kojoj se ugovara novčani kredit;
- 5) periode na koje se ugovara novčani kredit;
- 6) kriterije za indeksiranje kredita;
- 7) ukupan iznos kredita;
- 8) sve troškove koji padaju na teret korisnika kredita

Informacioni list je sačinjen na način da potencijalnom korisniku kredita omogući procjenu da li ugovor o kreditu odgovara njegovim potrebama, da uporedi uslove sa drugim ponuđačima istih usluga, a koji pri tome potencijalnog korisnika kredita nijednog trenutka neće dovesti u zabludu po bilo kojem osnovu. MKF EKI će analizirati svaki uredno podneseni zahtjev za kredit i obavijestiti potencijalnog korisnika kredita o svojoj odluci.

##### **4.2. Identifikacija potencijalnog korisnika, korisnika i sudužnika**

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa radi ostvarivanja prava i ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu MKF EKI je dužna da izvrši identifikaciju potencijalnog korisnika s ciljem utvrđivanja identiteta. Potencijalni korisnik je obavezan uz kreditni zahtjev dostaviti potrebne podatke i dokumentaciju koju MKF EKI internim procedurama propisuje kao obaveznu za pojedinu vrstu kredita, a posebno podatke i dokumentaciju o



identitetu potencijalnog korisnika i sudužnika, novčanim primanjima, iznosu i namjeni kredita, instrumentima obezbjeđenja otplate kredita kao i sve ostale informacije koje MKF EKI zahtjeva u skladu sa internim procedurama, Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugim zakonskim propisima.

Za fizička lica, identifikacija se vrši uvidom i prikupljanjem podataka iz važeće identifikacione dokumentacije sa slikom potencijalnog korisnika kredita, u njegovoj ličnoj prisutnosti, kao i uvidom u drugu dokumentaciju definisanu procedurama MKF EKI u skladu sa važećim zakonskim propisima.

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 ažurirana i tačna te da odražava stvarno stanje potencijalnog korisnika kredita.

MKF EKI neće uspostaviti poslovni odnos sa potencijalnim korisnikom ako nije u mogućnosti provesti postupak identifikacije na način kako je to navedeno, te ukoliko dođe do saznanja ili opravdane sumnje da bi potencijalni korisnik stupanjem u poslovni odnos na bilo koji način kršio zakonske propise ili štetio interesima MKF EKI.

#### **4.3. Procjena kreditne sposobnosti i odobravanje kredita**

MKF EKI svojim internim aktima propisuje uslove i kriterije za odobravanje pojedinih vrsta kredita potencijalnim korisnicima, te najveću dopuštenu izloženost korisnika kredita u MKF EKI.

Kod obračuna izloženosti MKF EKI prema korisniku, uzima se u obzir i izloženost potencijalnog korisnika u licu povezanom sa MKF EKI.

U svrhu sveobuhvatnog i kontinuiranog praćenja izloženosti MKF EKI i s njom povezanih lica prema pojedinom korisniku, MKF EKI će svojim internim aktom utvrditi granice kreditne izloženosti, te utvrđivati kreditnu izloženost potencijalnog korisnika.

Prije zaključenja ugovora o kreditu MKF EKI će procijeniti kreditnu sposobnost potencijalnog korisnika kredita i sudužnika, na osnovu primjerenih informacija koje MKF EKI zatraži i dobije od navedenih lica i uvidom u CRK registar obaveza po kreditima za navedena lica.

Prije zaključenja ugovora o kreditu MKF EKI će, uz prethodnu pisanu saglasnost potencijalnog korisnika i sudužnika, iste informisati o potrebnoj dokumentaciji za pripremu kredita za odobrenje. MKF EKI će upoznati sudužnika sa dokumentacijom i svim podacima koji su pribavljeni u postupku procjene kreditne sposobnosti potencijalnog korisnika. MKF EKI će upoznati sudužnika i sa obimom sudužnikove odgovornosti na koju se obavezuje davanjem saglasnosti o prihvatanju sudužništva i potpisivanjem ugovora. EKI ima pravo procjenjivati kreditnu sposobnost potencijalnog korisnika kredita i sudužnika, te kvalitetu, raspoloživost i vrijednosti instrumenata obezbjeđenja svojih potraživanja, kako prilikom zaključenja ugovora, tako i za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa te će sa potencijalnim korisnikom i sudužnikom dogovoriti instrumente obezbjeđenja kredita zavisno od vrste kredita, kreditne sposobnosti korisnika i sudužnika i procjene rizika samog plasmana.

Ukoliko potencijalni korisnik kredita ispunjava sve uslove kreditiranja propisane internim aktima MKF EKI, tada će MKF EKI donijeti odluku o odobrenju kredita i o tome obavijestiti potencijalnog korisnika i sudužnika, te sa njima zasnovati poslovni odnos.

MKF EKI zadržava pravo odbiti kreditni zahtjev bez obrazloženja, u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima, kao i u slučaju ako potencijalni korisnik kredita uskrati svoju saglasnost da MKF EKI dostavi kreditnim registrima podatke o visini njegovog duga, kao i da od kreditnih registara zatraži isti takav podatak, kao i u slučaju ako potencijalni korisnik kredita uskrati svoju saglasnost na razmjenu i obradu podataka.

#### **4.4. Instrumenti obezbjeđenja otplate kredita**

Ovisno o vrsti, namjeni i iznosu kredita, korisnik kredita je dužan obezbijediti instrumente obezbjeđenja



otplate kredita.

Prihvatljivim instrumentima obezbjeđenja kredita za MKF EKI smatraju se:

- mjenice
- administrativne zabrane i/ili zapljena po pristanku dužnika na plate, penzije i druga novčana primanja
- zalog na pokretnoj imovini
- sudužnici.

Ukoliko tokom trajanja ugovornog odnosa MKF EKI procijeni da je došlo do smanjenja vrijednosti kvalitete pojedinog instrumenta obezbjeđenja otplate, korisnik kredita će na zahtjev MKF EKI dostaviti novi instrument obezbjeđenja najmanje iste vrijednosti kao i prethodni instrument.

MKF EKI može zahtijevati od korisnika kredita ugovaranje naknadnog povećanja obima obezbjeđenja ili zamjenu pojedinih instrumenata obezbjeđenja otplate zbog promjene nivoa rizika ili vrijednosti instrumenata obezbjeđenja tokom trajanja ugovornog odnosa.

#### **4.5. Ugovaranje i plasman kredita**

Potencijalni korisnik, nakon što ga MKF EKI obavijesti o odobrenju kredita, ima pravo tražiti nacrt ugovora o kreditu na razmatranje van prostorija MKF EKI koje ne može trajati duže od 24 sata. Prije isteka roka od 24 sata, potencijalni korisnik je dužan usmeno ili pismeno obavijestiti MKF EKI o svojoj odluci za zaključenje ugovora. Od momenta obavještanja MKF EKI o odluci da želi zaključenje ugovora, potencijalni korisnik je dužan u roku od tri dana zaključiti s MKF EKI ugovor o kreditu, u protivnom će se smatrati da je korisnik odustao od kredita. Zahtijevanje zaključenja ugovora o kreditu nakon isteka roka od 3 dana smatra se ponovnim zahtjevom za kredit, u kojem slučaju se ponovno provodi procjena kreditnog rizika.

Ako kredit bude odobren, MKF EKI i potencijalni korisnik i sudužnik ako ga ima zaključuju ugovor o kreditu u pisanoj formi. Ugovorom o kreditu MKF EKI se obavezuje da korisniku stavi na raspolaganje odobreni kredit, a korisnik kredita i sudužnik, ako ga ima, se obavezuju da iznos kredita zajedno sa ugovorenom kamatom, vrate na način i u vrijeme kako je ugovoreno.

Korisniku se uz ugovor uručuje otplatni plan koji čini sastavni dio ugovora u kojem je iskazan iznos kredita, broj i visina anuiteta/rata, rok otplate kredita, iznos ukupne kamate, nominalna i efektivna kamatna stopa, interkalarna kamata ukoliko je obračunata i troškovi kredita koji ga opterećuju.

MKF EKI za obračun otplatnog plana koristi metod na osnovu stvarnog broja dana u godini (365/366 godišnje).

Ugovor o kreditu može se mijenjati samo uz saglasnost obje ugovorne strane. Sve izmjene ugovora vrše se isključivo pismenim putem.

MKF EKI odobrava kredite u KM uz valutnu klauzulu izraženu u EUR. Valutna klauzula podrazumjeva da će korisnik kredit vraćati 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. Ukoliko u toku otplate kredita jednom ili više puta dođe do promjene kursa KM u odnosu na EUR, MKF EKI će ostatak duga po kreditu preračunati u EUR valutu po srednjem kursu Centralne banke BiH važećem na dan njegove promjene, sačiniti novi otplatni plan i za ostatak duga utvrditi novu visinu anuiteta izraženu u KM, a koja odgovara njenoj protuvrijednosti u EUR valuti, a korisnik će otplatu vršiti u KM valuti u visini koja je iskazana u novom otplatnom planu.

MKF EKI će po odobrenim kreditima naplatiti jednokratnu naknadu za obradu kreditnog zahtjeva.

Iznos naknade definisan je za svaki kreditni proizvod i naveden je u ugovoru o kreditu, a dostupan je na uvid potencijalnom korisniku odnosno korisniku kredita u fazama prije zaključenja ugovora.

MKF EKI 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.

MKF EKI će korisniku isplatiti kredit prije isteka roka od 14 dana na izričiti zahtjev korisnika ili istekom navedenog roka, od kada nastupaju obaveze iz ugovora o kreditu.

#### **4.6. Pravo na odustanak od kredita**

Korisnik ima pravo odustati od zaključenog ugovora u roku 14 dana od dana zaključenja ugovora bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od ugovora, a prije isteka roka od 14 dana, korisnik je dužan o svojoj namjeri da odustane od kredita obavijestiti MKF EKI 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 MKF EKI ili poštom na adresu organizacionog dijela MKF EKI s kojim je zaključen ugovor.

Uslov za odustanak korisnika od ugovora koji je zaključen sa MKF EKI i to organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Republici Srpskoj jeste da korisnik nije počeo da koristi kreditna sredstva, a u slučaju odustanka od zaključenog ugovora o kreditu, MKF EKI ima pravo na naplatu obračunate naknade za obradu kreditnog zahtjeva koja ne može biti veća od naknade u slučaju kada korisnik ne odustane od kredita. Uslov za odustanak korisnika od ugovora koji je zaključen sa MKF EKI i to u organizacionim dijelovima koji imaju registrovano sjedište u Federaciji BiH i Brčko Distriktu BiH je da korisnik odmah, a najkasnije u roku 30 dana od dana slanja obavještenja o odustanku, vrati MKF EKI glavnica i kamatu iz ugovora o kreditu obračunatu za vrijeme korištenja kredita, kao i nadoknadi nastale kod nadležnih organa, u suprotnom smatra se da je ugovor i dalje na snazi i obavezuje korisnika.

Kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti korisnik može odustati od ugovora samo pod uvjetom da nije počeo koristiti kredit.

#### **4.7. Korištenje kredita**

Način korištenja kredita zavisi od namjene kredita. Kredit se može koristiti ako su ispunjeni svi uslovi za njegovo korištenje nakon zaključenja ugovora o kreditu i dostave svih potrebnih instrumenata obezbjeđenja. EKI ima pravo tokom trajanja ugovornog odnosa kontrolisati namjensko korištenje kredita, uz mogućnost otkaza istog ukoliko se utvrdi kršenje preuzetih obaveza, osobito ako to utiče ili može uticati na procjenu rizika otplate kredita.

Korisnik je upoznat da nenamjenska upotreba kredita predstavlja osnov za krivičnu odgovornost.

U slučaju da MKF EKI prenese potraživanje iz ugovora o kreditu drugoj finansijskoj organizaciji koja postaje prijemnik potraživanja korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema MKF EKI i može prijemniku istaći, prigovore koje ima prema njemu, i prigovore koje je imao prema MKF EKI iz ugovora o kreditu, a prijemnik ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno sa MKF EKI na prijemnika i korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

#### **4.8. Otplata kredita i prijevremena otplata kredita**

Otplata kredita od strane korisnika vrši se na dan dospijeca obaveze predviđene ugovorom i otplatnim planom.

Korisnik kredita obaveze po osnovu ugovora o kreditu plaća posredstvom organizacija ovlaštenih za platni promet. Obaveza po osnovu kredita se smatra izvršenom na dan uplate kod organizacije ovlaštene za platni promet.

Kredit se smatra otplaćenim isključivo onda kada se izmire sve obaveze utvrđene ugovorom o kreditu, uključujući i sve troškove prouzrokovane neurednom otplatom kredita.



Kredit se smatra u kašnjenju ukoliko se uplata cijele rate ne izvrši do datuma uplate predviđenog ugovorom o kreditu.

Ranija uplata pojedinačne rate kredita, prije ugovorenog roka njenog dospelja, ne smatra se prijevremenom otplatom kreditnih obaveza.

Korisnik kredita može otplatiti kredit prije roka određenog ugovorom o kreditu, ali je o tome dužan unaprijed obavijestiti MKF EKI i to podnošenjem pismenog zahtjeva za prijevremenu otplatu kredita.

Korisnik se obavezuje izvršiti prijevremenu otplatu kredita u roku definisanom na obračunu koji MKF EKI dostavi korisniku, u suprotnom uplata po obračunu nakon isteka roka se ne smatra uplatom za prijevremeno zatvaranje. U tom slučaju korisnik je u obavezi da podnese novi zahtjev za prijevremenu otplatu.

Naknade za prijevremnu otplatu kredita za kredite koji su izdati u organizacijskom dijelu sa sjedištem registrovanim u Federaciji Bosne i Hercegovine i Brčko distriktu BiH, gdje se primjenjuju važeće zakonske odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, izražene su i primjenjuju se pod sljedećim uslovima:

- 1% na ostatak duga po glavnici 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% na ostatak duga po glavnici kredita koji se prijevremeno otplaćuje, ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu kraći od jedne godine.

Za kredite koji su izdati u organizacijskom dijelu sa sjedištem registrovanim u RS-u gdje se primjenjuju važeće zakonske odredbe Zakona o bankama RS-a, MKF EKI će naplatiti troškove za prijevremenu otplatu kredita jedino ako je iznos prijevremene otplate (nedospjela glavnica) veći od 5.000 KM i to:

- 1% na ostatak duga po glavnici 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% na ostatak duga po glavnici kredita koji se prijevremeno otplaćuje, ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o kreditu kraći od jedne godine.

Ukoliko se prijevremeno otplaćuje kredit ugovoren u organizacijskom dijelu MKF EKI koji se nalazi na teritoriji FBiH i Brčko distrikta BiH, naknada troškova prijevremene otplate kredita u svakom slučaju ne može biti u procentualnom iznosu većem od procentualnog iznosa koji je primjenjen prilikom obrade kredita.

Naknada 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.

#### **4.9. Posljedice izostalih uplata**

U slučaju da se korisnik kredita ne pridržava odredbi ugovora, MKF EKI zadržava pravo da po sopstvenoj ocjeni, realizuje svaki i/ili sve dostavljene instrumente obezbjeđenja, te da raskine ugovor u skladu sa zakonom i ugovornim odredbama i aktivira instrumente obezbjeđenja otplate kredita.

Na dan raskida ugovora, cjelokupan iznos kredita određen ugovorom o kreditu dospelja za naplatu zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim potraživanjima.

U slučaju raskida ugovora MKF EKI će pisanim putem, obavijestiti korisnika o raskidu, odnosno obavijestiti ga o ukupnom dospelju kredita dostavljanjem pisanog obavještenja na adresu korisnika kredita, koja je navedena u ugovoru o kreditu, odnosno na adresu o kojoj je korisnik naknadno obavijestio MKF EKI. Ugovor o kreditu će se smatrati raskinutim i ukoliko korisnik nije primio obavještenje o raskidu zato što je promjenio adresu, a o njenoj promjeni nije blagovremeno obavijestio MKF EKI.

Ukoliko korisnik ne ispuni svoje dospjele obaveze, EKI će nakon raskida ugovora pokrenuti sudski postupak naplate u skladu sa zakonskim propisima i internim procedurama u kojem slučaju korisnik kredita snosi i



troškove ovog postupka. Procedura raskida, obavještanje i posljedice raskida se na isti način primjenjuju na korisnika i sudužnika po kreditu.

## 5. KAMATNE STOPE

Kamatne stope u kreditnom poslovanju MKF EKI definisane su kao fiksne za čitav period trajanja ugovora o kreditu.

### *Nominalna kamata*

Na kredite odobrene korisniku, MKF EKI za obračun kamate, s otplatom isključivo u mjesečnim anuitetima, primjenjuje nominalnu fiksnu kamatnu stopu izraženu u procentima na godišnjem nivou, proporcionalnom metodom za cijeli period tokom trajanja ugovora koristeći finansijski kalendar od 365/366 dana u godini.

Kamatne stope su dostupne u svim organizacijskim dijelovima MKF EKI i na internetskim stranicama MKF EKI. Kamatne stope se iskazuju i objavljuju u standardnom informacionom listu. U pregovaračkoj fazi ugovaranja kredita se iskazuju u okviru nacrtu ugovora o kreditu, a sadržane su i u ugovoru o kreditu i otplatnom planu.

### *Interkalarna kamata*

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

### *Efektivna kamatna stopa (EKS)*

Efektivna kamatna stopa predstavlja stvarnu cijenu odnosno ukupne troškove kredita koje plaća korisnik. Efektivna kamatna stopa izražena je u standardnom info listu, tj. u pregovaračkoj fazi odobrenja kredita i sadržana je i u ugovoru o kreditu i otplatnom planu.

U izračun EKS za kredite koji su izdati korisnicima fizičkim licima u organizacijskom dijelu sa sjedištem registrovanim na teritoriji cijele BiH i korisnicima pravnim licima koji su izdati u organizacijskom dijelu sa sjedištem registrovanim u Republici Srpskoj ulazi nominalna kamata, interkalarna kamata (ukoliko je ista obračunata), troškovi obrade kredita, te naknada za druge troškove ukoliko postoje, a koji predstavljaju uslov za odobrenje kredita bilo da se troškovi odnose na korisnika kredita ili sudužnika (npr. troškovi mjenica, troškovi pribavljanja zemljišno-knjižnog izvotka, troškovi procjene vrijednosti nepokretnosti i pokretnih stvari, troškovi upisa u odgovarajuće javne registre i troškovi za pribavljanje i ovjeru različitih uvjerenja, potvrda, dozvola i rješenja nadležnih tijela i organa i ostale slične naknade direktno povezane s kreditom).

U izračun EKS za kredite koji su izdati korisnicima pravnim licima u organizacijskom dijelu sa sjedištem registrovanim u Federaciji Bosne i Hercegovine i Brčko distriktu BiH ulazi nominalna kamata, interkalarna kamata (ukoliko je obračunata) i naknada za troškove obrade kredita.

Iznos troškova pribavljanja i ovjera koji ulaze u obračun EKS je određen tarifama organa nadležnih za izdavanje i ovjeru traženih dokumenata, a utvrđuje se uvidom u navode o visini plaćenog iznosa ukoliko je iznos troška sadržan u dokumentu ili u fiskalni račun koji klijent prilaže uz ovjereni dokumenat kao dokaz da je trošak nastao.

### *Zatezna kamata*

MKF EKI na dospjele, neizmirene obaveze iz ugovora o kreditu, za razdoblje kašnjenja obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu, koja je promjenjiva u skladu sa zakonom o visini stope zatezne kamate



čiji obračun je usklađen sa mjerodavnim zakonskim propisima. Visina stope zakonske zatezne kamate se iskazuje na dan potpisivanja ugovora o kreditu i sadržana je u ugovoru o kreditu. Visina stope zakonske zatezne kamate za kredite izdate korisnicima u organizacijskom dijelu koji se nalazi na području Federacije BiH iznosi 10% godišnje, a u organizacijskom dijelu koji se nalazi na području Republike Srpske i Brčko Distrikta BiH 0,03% dnevno.

#### *Mogućnost smanjenja i povećanja kamatnih stopa*

MKF EKI potencijalnom korisniku kredita koji je bio korisnik kredita u MKF EKI u ranijem periodu, zavisno od njihove odgovornosti prilikom upravljanja kreditnim obavezama i zavisno od broja dana kašnjenja iz prethodnih ugovornih odnosa, pri odobrenju kredita može obračunati smanjenje kamatne stope, zadržavanje trenutno važeće kamatne stope ili povećanje kamatne stope u odnosu na važeće uslove kredita, u skladu sa aktuelnim cjenovnikom usluga MKF EKI.

## **6. TROŠKOVI I NAKNADE**

MKF EKI u kreditnom poslovanju obračunava i naplaćuje naknade i troškove koji su izravno povezani s kreditom na osnovu uvjeta njegovog odobravanja. Informacije o visini troškova i naknada dostupne su u svim poslovnica MKF EKI.

Obračun visine troškova i naknada definisan je za svaki kreditni proizvod i naveden je u ugovoru o kreditu, a dostupan je na uvid korisniku kredita odnosno dužniku i/ili sudužniku u fazama prije zaključenja ugovora o kreditu u okviru informacionog lista i nacrtu ugovora o kreditu.

U kreditu u kome se kao instrument obezbjeđenja koriste mjenice, obračun visine troškova vezan je za zahtjevani broj mjenica (trošak jedne mjenice je 5 KM), a u kreditima u kojima se kao instrument obezbjeđenja koristi zapljena novčanih primanja po pristanku dužnika i zalog na pokretnoj obračun visine troškova utvrđuje se prema tarifama za njihovu obradu i upis u odgovarajuće registre.

U slučaju promjene visine i/ili vrste naknada koje se obračunavaju u kreditnom poslovanju, MKF EKI će izvršiti odgovarajuće izmjene i dopune osnova za njihov obračun i učiniti ih dostupnim u svojim poslovnica te na MKF EKI internet stranici i to prije nego što te izmjene stupe na snagu u za to predviđenom zakonskom roku.

## **7. IZVJEŠTAVANJE**

MKF EKI koristi sljedeće kanale komunikacije sa potencijalnim korisnikom, korisnikom i sudužnikom: elektronske platforme za komunikaciju, SMS, elektronska pošta, pošta i druga sredstva komunikacije.

MKF EKI će najmanje jedanput na godinu, istekom kalendarske godine, besplatno obavijestiti korisnika o stanju njegovog kredita putem jednog od navedenih kanala komunikacije, a ostale obavijesti vezane uz određeni ugovorni odnos MKF EKI dostavlja u obliku, razdobljima i na način koji je najpogodniji svrsi obavijesti, a u skladu sa ugovorom o kreditu.

Redovne i druge obavijesti za koje je ugovoreno dostavljanje pisanim putem, smatraju se uredno otpremljenim, ako su upućene na posljednju evidentiranu adresu korisnika. Ako je korisnik promijenio adresu, a o istom nije obavijestio MKF EKI ili izbjegava zaprimiti obavijest, pa se stoga dostava ne može izvršiti, obavijest se deponuje u MKF EKI s danom izdavanja i sa dokazom o slanju i smatra se uredno dostavljenom. Svaka šteta nastala pri slanju obavijesti putem nekog od navedenih kanala komunikacije, a radi gubitka, kašnjenja, nesporednosti, grešaka i izmjena u prenosu past će na teret korisnika kredita, ukoliko MKF EKI može dokazati da je postupala s pažnjom dobrog privrednika.

Korisnik kredita je obavezan da MKF EKI daje tačne i potpune podatke u fazi apliciranja, tokom utvrđivanja kreditne sposobnosti, prilikom zaključivanja ugovora o kreditu, kao i prilikom monitoringa nakon isplate kredita.

## 8. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Potencijalni korisnik, korisnik i sudužnik su saglasni da je MKF EKI ovlaštena da može prikupljati i obrađivati lične podatke i informacije koje su potrebne u njihovim poslovnim odnosima. MKF EKI kao povjerljive informacije čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom korisniku kredita i sudužniku. Korisnik kredita i sudužnik su saglasni da se lični podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi realizacije prava i obaveza iz ugovora.

Sve informacije o poslovnim odnosima između MKF EKI i korisnika i/ili sudužnika predstavljaju poslovnu tajnu za MKF EKI.

MKF EKI je dužna s navedenim podacima postupati u skladu sa svojom zakonskom obavezom čuvanja tajnosti podataka za koje je saznala u kreditnom poslovanju sa korisnikom, osiguravajući, u skladu sa svojim ovlastima povjerljivost postupanja s tim podacima i punu zaštitu tajne na strani svih osoba kojima će biti omogućen pristup zaštićenim podacima, kao i njihovo korištenje isključivo u zakonite svrhe i ni na koji način koji bi se mogao smatrati suprotnim interesima ugovornih strana. Svi uposlenici kojima su ovi podaci dostupni su u obavezi da ih tretiraju i čuvaju kao poslovnu tajnu. Povreda poslovne tajne ima za posljedicu disciplinsku, materijalnu i krivičnu odgovornost uposlenika, a nakon prestanka njihova radnog odnosa krivičnu i materijalnu odgovornost.

Korisnik i sudužnik su saglasni i dozvoljavaju MKF EKI da podatke i informacije u vezi sa zaključenim ugovorom, kao i opšte podatke koje je MKF EKI dobila u vezi sa izvršavanjem ugovora ili u okviru poslovnog odnosa, čuva, obrađuje i dostavlja poslovnim partnerima, sa ciljem efikasnog upravljanja rizicima i iz drugih zakonom propisanih razloga.

## 9. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

Potencijalni korisnik, korisnik i sudužnik ili treće lice može uputiti prigovor na poslovanje MKF EKI. Prigovor se može odnositi na bilo koje pitanje vezano za poslovni odnos MKF EKI i potencijalnog korisnika, korisnika i sudužnika, a može se istaći usmeno ili pismeno ili u elektronskoj formi na adresu: [zalbe.mkf@eki.ba](mailto:zalbe.mkf@eki.ba), ili na adresu organizacionog dijela MKF EKI ili adresu sjedišta MKF EKI. Potencijalni korisnik, korisnik i sudužnik mogu uputiti i pritužbu na postupanje MKF EKI, kao izraz nezadovoljstva, zbog načina i metoda postupanja prema njima.

MKF EKI ima uspostavljen sistem obrađivanja prigovora koji podrazumijeva određena načela, rokove, zahtjeve, kompetenciju i odgovornost za efikasno obrađivanje i rješavanje prigovora. U postupku po prigovoru, MKF EKI će razmotriti navode iz prigovora i dostaviti odgovor, najkasnije u roku od 30 dana ukoliko prigovor klijenta dolazi sa teritorije Federacije Bosne i Hercegovine i Brčko distrikta Bosne i Hercegovine, odnosno 15 dana ukoliko prigovor klijenta dolazi sa teritorije Republike Srpske, od dana prijema prigovora.. Ako MKF EKI pri analizi navoda iz prigovora, ocjeni da je prigovor osnovan, odgovor će sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa kao i rok do kojeg korisnik treba da obavijesti MKF EKI, da li taj prijedlog prihvata. Ako korisnik ne prihvati prijedlog MKF EKI, korisnik može pismeno obavijestiti Agenciju za bankarstvo da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je proveden od strane MKF EKI ili uložiti pisani prigovor:

- Agenciji za bankarstvo FBiH u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora, na adresu Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo, ukoliko je poslovni odnos zasnovao u organizacionom dijelu MKF EKI sa sjedištem na teritoriji Federacije BiH ili Brčko Distrikta BiH;

- Ombudsmanu za bankarski sistem pri Agenciji za bankarstvo Republike Srpske u roku od 6 mjeseci od dana prijema odgovora, na adresu Vladike Platona 1/A, 78000 Banja Luka, ukoliko je poslovni odnos zasnovao u organizacionom dijelu MKF EKI sa sjedištem na teritoriji Republike Srpske.

Prilikom rješavanja prigovora, korisniku se neće naplaćivati bilo kakva naknada, niti bilo koji drugi troškovi za podnošenje i postupanje po prigovoru.

Prava potencijalnog korisnika, korisnika i sudužnika na obeštećenje iz predugovornog i ugovornog odnosa sa MKF EKI zasnovana su na odredbama Zakona o obligacionim odnosima i drugim zakonima kojima se uređuje ovo pitanje.

## 10. ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije utvrđeno opštim uslovima poslovanja primjenjuju se pozitivni zakonski propisi.

MKF EKI zadržava pravo izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima MKF EKI. Izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja vršit će se po proceduri njihovog donošenja.

Sporove nastale iz poslovnih odnosa MKF EKI i korisnik i/ili sudužnik rješavaju sporazumno, ukoliko je to moguće, u suprotnom spor će rješavati pred nadležnim sudom po zakonskim odredbama o ugovornoj, mjesnoj i stvarnoj nadležnosti.

Opšti uslovi poslovanja će biti objavljeni 01.03.2024. godine na internet stranici MKF EKI i stavljeni na uvid u poslovnim prostorijama MKF EKI te dostupni bilo kojoj zainteresovanoj strani tokom cjelokupnog trajanja poslovnog odnosa, a stupaju na snagu istekom 15 dana od dana objavljivanja.

UPRAVNI ODBOR MKF EKI  
  
Selma Halilagić, Predsjednica Upravnog odbora

A circular official stamp of MKF EKI. The outer ring contains the text "UPRAVNI ODBOR MKF EKI" at the top and "SARAJEVO" at the bottom. The center of the stamp features a stylized logo with the letters "EKI" and some smaller text.