



**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
MKD MONEDA D.O.O.**

**Istočna Ilidža, 11.04.2019.**

<b>Naslov dokumenta</b>	Opšti uslovi poslovanja
<b>Numeracija dokumenta</b>	1.0
<b>Status dokumenta</b>	Važeći
<b>Dokument namijenjen</b>	Korisnici usluga MKD Moneda d.o.o.
<b>Verzija dokumenta</b>	1.0
<b>Datum zadnje verzije</b>	n/a
<b>Autor dokumenta</b>	
<b>Povjerljivost dokumenta</b>	Povjerljivo
<b>Vlasnik dokumenta</b>	MKD Moneda d.o.o. Istočna lldža © sva prava zadržana
<b>Dokument važi od</b>	11.04.2019
<b>Dokument odobrio</b>	Hukić Kenan, Direktor

<b>Verzija</b>	<b>Datum verzije</b>	<b>Promjena</b>	<b>Komentar</b>
1.0	11.04.2019.		

## SADRŽAJ

<b>1. Uvodne odredbe</b> .....	4
<b>1.1. Pojam Opštih uslova poslovanja</b> .....	4
<b>1.2. Cilj i načela Opštih uslova poslovanja</b> .....	4
<b>1.3. Korisnik mikrokredita</b> .....	5
<b>1.4. Uslovi za postojanje korisnika mikrokredita Društva</b> .....	5
<b>1.5. Identifikacija korisnika</b> .....	5
<b>1.6. Potpis korisnika</b> .....	6
<b>1.7. Ugovor o kreditu</b> .....	6
<b>2. Opšte odredbe</b> .....	6
<b>2.1. Obaveze i prava društva i korisnika</b> .....	6
<b>3. Posebne odredbe</b> .....	10
<b>3.1. Proizvodi/Usluge</b> .....	10
<b>3.1.1. Mikrokredit</b> .....	10
<b>3.1.2. Naknade, Kamatne stope i troškovi</b> .....	11
<b>3.1.3. Povreda odredbi Ugovora o mikrokreditu i raskid poslovnog odnosa</b> ....	12
<b>3.1.4. Prijevremena otplata mikrokredita</b> .....	13
<b>3.1.5. Uslovi komuniciranja</b> .....	13
<b>4. Završne odredbe</b> .....	13

Na osnovu člana 17. Zakona o mikrokreditnim organizacijama ("Službeni glasnik RS" broj: 64/06 i 116/11), a shodno ovlaštenjima koja proizlaze iz člana 16. Statuta Mikrokreditnog društva Moneda d.o.o. Istočna Ilidža, Upravni odbor Mikrokreditnog društva Moneda d.o.o., dana 11.04.2019. godine, donio je

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

### 1. Uvodne odredbe

#### 1.1. Pojam Opštih uslova poslovanja

##### Član 1.

Izdavaoc ovih Opštih uslova kreditnog poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) je Mikrokreditno društvo Moneda d.o.o. (u daljem tekstu: Društvo), Trg Ilidžanske brigade 2A, Istočna Ilidža, kao davaoc finansijskih usluga, odnosno davaoc usluga jednokratnih mikrokredita do 400 KM.

Ovim Opštim uslovima poslovanja Društvo propisuje standardne uslove poslovanja koji se primjenjuju na Korisnike usluga (u daljem tekstu: Korisnik), uslovi za uspostavljanje poslovnog odnosa između Korisnika i Društva, postupak komunikacije između Korisnika i Društva.

#### 1.2. Cilj i načela Opštih uslova poslovanja

##### Član 2.

Osnovni cilj Opštih uslova poslovanja je usklađenost sa propisima i zaštite prava i interesa korisnika mikrokredita te u skladu sa navedenim ciljom rad Društva baziran je na pravičnom odnosu i sljedećim načelima:

- savjesnosti, poštenja i fer odnosa;
- postupanja sa profesionalnom pažnjom izvršavanju svojih obaveza;
- ravnopravnog odnosa Korisnika sa Društvom
- zaštite od svih oblika diskriminacije;
- transparentnog poslovanja i informisanja;
- ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive;
- prava Korisnika na prigovor i obeštećenje

Društvo se pridržava definisanih načela u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa Korisnikom mikrokredita. Pored generalnih načela u poslovanju i radu sa klijentima, Društvo primjenjuje i promovira principe zaštite klijenata i to:

**Transparentnost cijena** Jasne informacije su u osnovi zaštite korisnika, osobito kada je stepen finansijske pismenosti nizak, a korisnici možda nisu u mogućnosti donositi odluke o prednostima i rizicima finansijskih proizvoda i usluga. Društvo u svom poslovanju osigurava da je potpuna i jasna informacija dostupna Korisnicima na jasnom, nedvosmislenom i razumljivom jeziku. Princip uključuje pisanu i usmenu komunikaciju prije tačke prodaje (marketing), na prodajnom mjestu, i nakon prodaje (tokom svih kontakata sa korisnikom).

**Fer cijena** Fer cijena predstavlja brigu Društva za dobrobit Korisnika po mikrokreditu i njegovog opredjeljenja za uspostavljanje obostrano korisnog odnosa između Društva i Korisnika.

**Odgovarajući načini naplate** Društvo tretira Korisnike mikrokredita sa poštovanjem i dostojanstvom, i dosljedan je ovom principu na način da održava visoke standarde etičkog ponašanja.

**Mehanizmi za prigovore i rješavanje pritužbi** Funkcionisanjem postojećeg mehanizma za prikupljanje prigovora i pritužbi, Društvo osigurava pravovremeno reagovanje i rješavanje prigovora Korisnika.

**Privatnost podataka klijenata** Osobne i finansijske informacije Korisnika se u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH u Društvu tretiraju kao povjerljive i zaštićene, čime se osigurava integritet i sigurnost podataka Korisnika kredita. Raspolaganje podacima Korisnika od strane Društva podliježe prethodnom dobijanju pismene saglasnosti Korisnika.

### **1.3. Korisnik mikrokredita**

#### **Član 3.**

Korisnik mikrokredita, u smislu odredbi Zakona o mikrokreditnim organizacijama, a kojim se uređuje zaštita prava i interesa Korisnika, jeste fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Društvom u cilju korištenja usluga mikrokreditiranja (u daljem tekstu: Korisnik)

### **1.4. Uslovi za postojanje korisnika mikrokredita Društva**

#### **Član 4.**

Da bi podnositelj zahtjeva za mikrokredit postao Korisnik finansijskih usluga Društva potrebno je da zadovolji tačno određene kriterije, i to:

1. da je u starosnoj dobi između 23 godine života do 70 godina života; i
2. da ima validan identifikacioni dokument (npr. lična karta i/ili pasoš; i
3. da se ne nalazi u C, D ili E kategoriji zaduženja prema registru Centralne banke BiH; i
4. da se ne nalazi na UN sankcionoj listi; i
5. da se ne nalazi na crnoj listi Društva; i
6. da se ne radi o Korisniku koji bi mogao nanijeti štetu Društvu (dikreciona odluka Društva).

### **1.5. Identifikacija korisnika**

#### **Član 5.**

U skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugim zakonskim propisima, zaposlenici Društva su dužni da obave identifikaciju i praćenje klijenta prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa i prilikom izvršenja svake transakcije, na način utvrdjen internim aktima Društva. Identifikacija podrazumijeva postupak utvrđivanja identiteta Korisnika i ostalih podataka važnih za uspostavljanje poslovnog odnosa i provjeru istih na osnovu dokumentacije sa slikom I ostale relevantne dokumentacije, te utvrđivanje stvarnog vlasnika, u njegovoj ličnoj prisutnosti.

Poslovni odnos ili izvršenje transakcije neće se uspostaviti/izvršiti ukoliko Društvo nije u mogućnosti sprovesti identifikaciju, bez obaveze da daje dodatna objašnjenja ukoliko dođe do saznanja ili opravdane sumnje da bi Korisnik stupanjem u poslovni odnos sa Društvom kršio zakonske propise ili štetio interesima Društva

## **1.6. Potpis korisnika**

### **Član 6.**

Korisnik je dužan da potpisuje dokumente na način kako je to učinjeno na identifikacionom dokumentu za fizička lica. Klijent koji je nepismen dokumente potpisuje na način da umjesto potpisa stavlja X i otisak desnog kažiprsta, a navedeno potvrđuje radnik Društva svojim potpisom uz napomenu „nepismen“. U slučaju sumnje radnika u idenitet nepismenog lica, Društvo ima pravo da zahtjeva da Korisnik svoj otisak kažiprsta na dokumentu Društva ovjeri i od strane nadležnog organa za ovjere.

## **1.7. Ugovor o kreditu**

### **Član 7.**

Ugovor u smislu Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o mikrokreditnim organizacijama i Opštih uslova poslovanja zaključuje se između Korisnika sa jedne strane i Društva sa druge strane, a kojim se potvrđuje saglasnost i volja svih uključenih strana za uspostavljanje poslovne saradnje koja se zasniva na obostranom interesu i opštih načelima poslovanja. Ugovor o finansijskoj usluzi se obavezno sačinjava u pisanoj formi i potpisuje od ugovornih strana, čime se potvrđuje njihova saglasnost sa odredbama Ugovora. Svakoju ugovornoj strani se obezbjeđuje jedan primjerak potpisanog Ugovora o kreditu.

## **2. Opšte odredbe**

### **2.1. Obaveze i prava društva i korisnika**

Društvo se Opštih uslovima poslovanja obavezuje da:

- U poslovnim odnosima sa Korisnicima mikrokredita postupa sa profesionalnom i dužnom pažnjom, u skladu sa zakonom, drugim propisima, aktima Društva i u skladu sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i poslovnom praksom kao i načelom savjesnosti i poštenja. Osigura da svi zaposlenici Društva čuvaju poslovnu tajnu odnosno informacije do kojih su došli kroz poslovni odnos s Korisnicima.
- Na jasan i razumljiv način obavještava Korisnike kredita o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama.
- Uspostavi funkcionalan mehanizam odgovora na prigovore i pritužbe Korisnika kredita koji smatraju da se Društvo ne pridržava odredbi zakona, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i odredbi zaključenog Ugovora.
- Posluje u skladu s Ugovorom o kreditu, Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o mikrokreditnim organizacijama, Zakonom o zaštiti ličnih podataka, svim relevantnim i važećim zakonima i propisima Agencije za Bankarstvo Republike Srpske, ovim Opštih uslovima poslovanja i drugim aktima Društva.

Društvo ima pravo da:

- Slobodno odlučuje o izboru Korisnika.
- Bez saglasnosti Korisnika blokira mogućnost, u cijelosti ili djelimično, korištenja određenih proizvoda/usluga, raskine već uspostavljenu poslovnu saradnju radi zaštite od rizika izloženosti Društva pranju novca i finansiranju terorizma, odnosno u drugim slučajevima kada to proizlazi iz određene zakonske regulative.
- Koristi i vrši obradu podataka u svrhu obavljanja djelatnosti, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka (Službeni glasnik BiH br. 49/06, 76/11 i 89/11), te da podatke o poslovnom odnosu sa Korisnikom dostavlja Centralnom registru kredita Centralne banke BiH, kao i organima i institucijama koji na osnovu zakona ili vršenja supervizije, ili revizije, ili kontrole korištenja sredstava, ili izvođenja određenih poslova na osnovu ugovora sa Društvom, zbog prirode posla imaju ovlaštenja da zahtijevaju određene podatke.
- U slučaju prijevremene otplate mikrokredita, Društvo ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi sa prijevremenom otplatom mikrokredita.
- Društvo ima pravo da u skladu sa Zakonom, podzakonskim aktima i ugovorom sa trećim licima ustupi svoja potraživanja od Korisnika i da ga o istome obavijesti;
- Društvo ima pravo da postupak naplate dospjelih, a neizmirenih potraživanja, ustupi trećem licu koje je registrovano za obavljanje ove djelatnosti;
- Društvo ima i druga prava koja proizlaze iz Ugovora o mikrokreditu i Zakona o obligacionim odnosima

## **Posebne obaveze i prava Društva prema Korisniku**

### **Član 8.**

#### **Pregovaračka faza**

Društvo je u fazi pregovaranja, prije zaključenja ugovora o kreditu, obavezno Korisniku kredita pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi u obliku standardnog Informacionog lista, u elektronskoj ili pisanoj formi sa svim obaveznim elementima u skladu sa Zakonom. Svi podaci i informacije koje Društvo nudi moraju biti ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u standardnom informacionom listu

Na zahtjev Korisnika Društvo je dužno da 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 procjeni da li usluga odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, radi donošenja promišljene odluke o korištenju usluge.

Društvo će korisnicima obezbjediti informaciju da imaju pravo da odustanu od zaključenog Ugovora o kreditu, bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o kreditu, kao i informaciju o iznosu stvarnih troškova koje snose ukoliko odustanu od Ugovora o kreditu.

Informacioni list sadrži sljedeće informacije:

- Vrsta usluge
- Iznos mogućeg odobrenja
- Uslovi kojima se uređuje povlačenje tranše
- Rok otplate
- Način otplate
- Ukupan iznos koji klijent plaća
- Instrument osiguranja
- Primjer za klijente
- Iznos kamatne stope (NKS je 0%, EKS u zavisnosti od iznosa)
- Troškovi pozajmice
- Drugi važni pravni aspekti

### **Faza prije potpisivanja ugovora o mikro kreditu**

#### **Član 9.**

Društvo je obavezno prije zaključenja Ugovora o mikro kreditu procijeniti kreditnu sposobnost Korisnika na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od Korisnika, uvidom u kreditne registre, uz saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka.

Društvo će razmotriti sve uredno podnesene i dokumentovane zahtjeve za mikro kredit i obavijestiti podnosioca zahtjeva o svojoj odluci.

Društvo nije dužno obavijestiti podnosioca zahtjeva o razlozima svoje odluke. Osnovni kriterij za odobravanje kreditnih sredstava su kreditna sposobnost klijenta, stepen rizika, ekonomska opravdanost plasmana, kreditna historija, kao i obim i nivo dosadašnje poslovne saradnje Korisnika sa Društvom.

Ukoliko je zahtjev za mikro kredit odbijen na osnovu CRK baze podataka, Društvo će na zahtjev korisnika uručiti izvještaj CRK na osnovu kojeg je donesena negativna odluka po njegovom zahtjevu. Korisnik ima pravo da u roku od 8 (osam) dana od dana obavijesti o negativnoj odluci o finansiranju od Društva pismeno zatraži preuzimanje izvještaja CRK.

#### **Član 10.**

### **Faza zaključenja ugovora o mikro kreditu**

Društvo će sačiniti Ugovor o mikro kreditu sa Korisnikom u pisanoj formi i klijentu obezbijediti primjerak Ugovora o mikro kreditu.

Ugovor o mikro kreditu će sadržavati sve obavezne elemente Ugovora u skladu sa Zakonom.

Novčana ugovorna obaveza će biti određena, odnosno određiva.

Ugovori o mikro kreditu ne mogu da sadrže opšte upućujuće norme na poslovnu politiku kada su u pitanju obavezni elementi Ugovora predviđeni Zakonom.

Ako Društvo namjerava da izmijeni neki od obaveznih elemenata Ugovora o mikro kreditu zaključenog sa Korisnikom, dužno je da pribavi pisanu saglasnost Korisnika prije primjene te izmjene, izuzev za izmjenu promjenjive kamatne stope, koja je ugovorena u skladu sa odredbama Zakona.



Društvo Korisniku može staviti na raspolaganje novčana sredstva koja su predmet mikrokredita prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o mikrokreditu na zahtjev Korisnika.

Društvo je dužno da u slučaju prebacivanja potraživanja iz Ugovora o mikrokreditu drugoj finansijskoj instituciji koja ima dozvolu Agencije za bankarstvo RS, obavijesti Korisnika o prenosu prava na drugu finansijsku instituciju.

## **Obaveze i prava Korisnika**

### **Član 10.**

Korisnici kredita se obavezuju da:

- Pružaju tačne i potpune podatke u fazi apliciranja za mikrokredit, prilikom zaključivanja Ugovora o kreditu, kao i prilikom monitoringa nakon isplate kredita.
- U skladu sa aktima Društva dostave dokumentaciju koja je obavezna kako bi se zasnovao poslovni odnos između Korisnika kredita i Društva.
- Na vrijeme izmiruju obaveze koje su nastale iz zasnovanog poslovnog odnosa Korisnika i Društva.
- Nadoknade sve troškove koji su prouzrokovani njihovim štetnim ponašanjem, odnosno neispunjenjem ugovorenih obaveza.
- Korisnici kredita su obavezni odmah, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana pisanim putem obavijestiti Društvo o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta, promjeni broja telefona, a na osnovu kojih mu je odobren kredit. Isti rok važi i za dostavu ovjerene kopije novih ličnih dokumenata ukoliko su ista iz bilo kojeg razloga izmjenjena tokom otplate kredita.
- Korisnik kredita odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nedostavljanja informacija o promjeni podataka.

### **Član 11.**

Korisnici kredita imaju pravo da:

Obrate se usmenim i/ili pismenim putem i zatraže od Društva informacije koje se odnose na:

1. Uslove za realizaciju određenog proizvoda/usluge;
2. Dokumentaciju koju Društvo traži za obradu konkretnog zahtjeva;
3. Ugovor o kreditu i njegove odredbe;
4. Podatke vezane za status i otplatu kredita;
5. Visinu kamatnih stopa, naknada i troškova za određeni proizvod/uslugu;
6. Druge informacije koje se odnose na uslove poslovanja Društva i konkretan odnos Društvo - Korisnik.

## **Pravo korisnika na prigovor**

### **Član 12.**

U skladu s internim procedurama Društva i Odlukama nadležnih regulatora Korisnik ima pravo da uputi prigovor kada smatra da se Društvo ne pridržava odredbi Ugovora o kreditu, dobrih poslovnih običaja, opštih i posebnih uslova poslovanja, zakona, a na koji je Društvo dužno da odgovori u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora.

Prigovori se mogu uputiti usmeno i pismeno.

### ***Pismeni prigovor***

Pismeni prigovor treba da sadrži osnovne podatke o podnosiocu prigovora, kao i opis spornog odnosa s Društvom, koji je po njegovom mišljenju nastao kao posljedica nepridržavanja odredaba zaključenog Ugovora o kreditu, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja od strane Društva.

Sve pismene prigovore podnosioci prigovora treba da preporučenom pošiljkom prosljede u Sjedište. Isti se dostavljaju Ovlaštenoj osobi za provođenje postupka po pismenom prigovoru klijenta.

Imenovani službenik je dužan da razmotri navode iz prigovora i podnosiocu prigovora dostavi odgovor, preporučenom pošiljkom s povratnicom, najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Odgovor mora biti u pismenoj formi, potpun i razumljiv za podnosioca prigovora, da sadrži opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora, eventualne razloge zbog kojih je došlo do spornog odnosa, te obavezno pravni savjet (mogućnost da se podnosilac prigovora pismeno obrati nadležnim agencijama za bankarstvo, ukoliko nije zadovoljan odgovorom Društva).

Ukoliko imenovani službenik ocijeni da je prigovor podnosioca osnovan, odgovor Društva treba da sadrži i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg podnosilac prigovora treba da obavijesti Društvo da li taj prijedlog prihvata. Rok za dostavu pismenog odgovora podnosioca prigovora (preporučenom pošiljkom) ne može biti kraći od 15 (petnaest) niti duži od 30 (trideset) dana od dana prijema odgovora Društva.

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

### ***Usmeni prigovor***

Nakon podnošenja usmenog prigovora Uposlenik društva je dužan dati usmeno potrebna objašnjenja vezano za prigovor.

Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan datim odgovorom uposlenik Društva koji je dužan uputiti podnosioca prigovora na podnošenje pismenog prigovora.

### ***Prigovor Agenciji za bankarstvo RS***

Ukoliko Društvo podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor na pisani prigovor u roku ili ukoliko ocijeni da je prigovor neosnovan ili podnosilac prigovora ne prihvati prijedlog Društva za rješenje spornog odnosa, podnosilac prigovora ima pravo pismeno obavijestiti Agenciju za bankarstvo Republike Srpske da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru. Ovo obavještenje treba da sadrži kraći opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, kao i odgovor Društva.

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

Nadležna agencija za bankarstvo obavještava podnosioca prigovora o izjašnjavanju Društva i informiše ga o mehanizmima zaštite njegovih prava

## **3. Posebne odredbe**

### **3.1. Proizvodi/Usluge**

#### **3.1.1. Mikrokredit**

### **Član 13.**

Društvo odobrava mikrokredite namijenjene stanovništvu koji su po ročnosti kratkoročni, a po namjeni, nenamjenski za poboljšanje trenutnog finansijskog situacije korisnika.

Društvo odobrava mikrokredite u iznosu KM.

Potencijalni Korisnik aplicira za mikrokredit podnošenjem zahtjeva elektronskim putem ili lično u bilo kojoj od poslovnica Društva.

Društvo od potencijalnog Korisnika, čiji zahtjev razmatra, zahtijeva i pribavlja sve podatke, informacije i dokumentaciju u skladu sa zakonskim propisima i internim procedurama Društva.

Društvo zasniva obligacioni odnos sa Korisnicima koji zadovoljavaju uslove u skladu sa internim procedurama Društva.

Društvo sa Korisnikom zaključuje Ugovor o mikrokreditu u pisanoj formi kojim se regulišu uslovi korišćenja odobrenog plasmana i međusobna prava i obaveze.

Društvo će Korisniku prilikom zaključenja Ugovora o mikrokreditu kao sastavni dio Ugovora uručiti plan otplate mikrokredita.

### **3.1.2. Naknade, Kamatne stope i troškovi**

#### **Član 14.**

Naknade

Društvo na mikrokredite koje odobrava ne obračunava nominalnu kamatnu stopu već obračunava naknadu za obradu mikrokredita i naknadu za isplatu u gotovini.

Iznos naknade za obradu mikrokredita je u skladu sa važećim tarifnikom o cijenama Društva

Naknada za podizanje pozajmice je opcionalna u zavisnosti od potrebe i zahtjeva klijenta te se klijent upoznaje u pregovaračkoj fazi i ista je navedena na informacionom listu.

#### **Član 15.**

Efektivna kamatna stopa (EKS)

Efektivna kamatna stopa (EKS) predstavlja jedinstvenu cijenu kojom su obuhvaćeni kamata, naknade i toškovi koje plaća Korisnik, a koji su vezani za plasman mikrokredita.

Društvo još u pregovaračkoj fazi u okviru Standardnog informacionog lista informiše Korisnika o svim uslovima vezano za izadavanje kredita.

#### **Član 16.**

Zatezna kamata

Zatezna kamatna stopa se plaća ukoliko Korisnik obaveze iz Ugovora o mikrokreditu ne izvršava u ugovorenom roku.

Na dospjele neizmirene obaveze Društvo obračunava i naplaćuje zateznu kamatu od Korisnika, obračunatu u skladu sa zakonskim odredbama.

## Član 17.

### Naknade i troškovi

Visina naknada i troškova definisana je u Informativnom listu i otplatnom planu, a dostupna je Korisniku u fazama prije zaključenja Ugovora. Specifikacija usluga Društva i odgovarajućih cijena usluga za određene poslove Društva, izražava se kao naknada koja je definisana u važećoj tarifi Društva, a klijentu prezentirana u informativnom listu. Vrste i visina naknade određuje se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Društva neophodnim za izvršenje ugovora sa korisnikom.

Društvo ne naplaćuje naknadu za prijevremenu otplatu mikrokredita.

### 3.1.3. Povreda odredbi Ugovora o mikrokreditu i raskid poslovnog odnosa

#### Član 18.

Društvo ima pravo da otkáže poslovni odnos zasnovan sa Korisnikom, te ima pravo da proglasi dospjelim ukupnu obavezu Korisnika prema Društvu i zahtjevati povrat cjelokupne obaveze sa kamatama i drugim troškovima i prije dospijeća, u slučaju ako:

Društvo nakon zaključenja Ugovora o kreditu ustanovi da je Korisnik prilikom apliciranja i odobravanja pozajmice dostavio lažne dokumente/isprave ili dao netačne, neistinite i nepotpune podatke, koji su bili bitni za donošenje odluke o odobrenju kredita;

Korisnik u ugovorenim rokovima ne dostavlja informacije i dokumente o promjenama vezanim za dokumentaciju na osnovu koje je vršena identifikacija i ocjena kreditne sposobnosti prilikom odobravanja kredita, kao i promjena sjedišta, adrese, mjesta prebivališta;

Korisnik kasni sa ispunjenjem dospjelih obaveza;

Korisnik postane prijeteći insolventan ili njegov tekući račun bude blokiran;

Korisnik izloži Društvo reputacionom riziku, zloupotrebom korištenja proizvoda/usluga Društva u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma;

Korisnik bude pravosnažno osuđen za krivično djelo prevare, korupcije, organizovanog kriminala;

U svim drugim opravdanim slučajevima u kojima Društvo procjenjuje da je naplata potraživanja Društva neizvjesna.

Kada se dogodi slučaj povrede Ugovora o kreditu, Društvo ima diskreciono pravo da objavi povredu Ugovora o kreditu od strane Korisnika i da jednostrano raskine/ otkáže Ugovor o kreditu.

Na dan raskida/otkaza Ugovora o kreditu cjelokupan iznos kredita na način određen Ugovorom automatski dospijeva za naplatu zajedno sa pripadajućim kamatama i ostalim potraživanjima.

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

Otkazni rok je minimum 3 dana, a precizirat će se u Ugovoru o kreditu sa korisnikom, računajući od dana proglašenja raskida/otkaza Korisniku pismenim putem. Korisnik je obavezan da do isteka otkaznog roka izmiri cjelokupno potraživanje

### **3.1.4. Prijevremena otplata mikrokredita**

#### **Član 19.**

Korisnik može vršiti prijevremenu otplatu kredita uz saglasnost Društva, ukoliko o toj namjeri obavijesti Društvo najmanje 8 dana unaprijed putem pismenog zahtjeva. Korisnik se u ovom slučaju obavezuje izvršiti prijevremenu otplatu kredita prema obračunu Društva. Ovaj obračun uz ukupno dospjele obaveze uključuje preostalu nedospjelu glavnicu, kamatu za broj dana korištenja kredita u tekućem mjesecu, ukupne naknade obračunate prilikom odobrenja kredita, zavisne troškove (troškovi opomena, zatezne kamate, pokretanja sudskog postupka) i opciono naknadu za prijevremenu otplatu, a isključuje kamatu za preostali period otplate kredita po otplatnom planu.

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

### **3.1.5. Uslovi komuniciranja**

#### **Član 20.**

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

Korespondenciju, odnosno dopise koja Društvo upućuje prema Korisniku, adresiraju se na posljednju poznatu adresu Korisnika.

U slučaju neuspješne poštanske dostave iz razloga pogrešne adrese Društvo će prestati da šalje dopise na taj način dok Korisnik ne dostavi obavijest o ispravnoj adresi. Takođe, Društvo nema obavezu da dostavlja informacije elektronskim putem ako se nedvosmisleno utvrdi da e-mail i brojevi telefona ne pripadaju Korisniku odnosno da se preko njih ne može stupiti u kontakt sa Korisnikom.

U zavisnosti od načina na koji je Društvo uputilo dopis/obavještenje, smatraće se da je primljeno odmah i to:

- a) nakon lične isporuke;
- b) nakon prijema elektronske pošte ili SMS-a
- c) nakon prijema poruke putem Onlajn račun

Svaka pisana korespondencija između Korisnika i Društva smatraće se primljenom od strane Društva sa datumom sa kojim je zavedena u knjigu pošte.

## **4. Završne odredbe**

#### **Član 21.**

Ukoliko u poslovnom odnosu između Korisnika i Društva dođe do sporne situacije ili različitih stavova po bilo kom pitanju, Društvo će nastojati da spor riješi u dogovoru sa Korisnikom. Prije pokretanja sudskog postupka, Društvo će nastojati sa korisnikom da nastali spor riješi na način da će istom ponuditi da se nastali spor riješi u jednom od alternativnih načina rješavanja sporova.

U slučaju da rješenje iz prethodnog stava ovog člana nije moguće, sporna situacija rješavaće se pred nadležnim sudom kako je u Ugovoru o mikrokreditu definisano.

Društvo može izmijeniti i dopuniti ove Opšte uslove poslovanja u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Društva. Izmjene i dopune Opštih uslova vršit će se po proceduri njihovog donošenja.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se po isteku petnaestog dana od dana njihovog isticanja u poslovnim prostorijama Društva i na Internet stranici Društva.

Broj: 20-1/19

Datum, 11.04.2019.

MKD Moneda d.o.o.



Kerim Karaslihović, Predsjednik UO