

Mikrokreditna Fondacija EKI
UPRAVNI ODBOR MKF EKI Sarajevo
Datum: , 30 januar 2018. god.
Broj: 50-V.8 OUP/1-2018

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA MKF EKI Sarajevo

Izdavaoc ovih Opštih uslova kreditnog poslovanja (u daljnjem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) je Mikrokreditna fondacija EKI (u daljem tekstu: EKI), Džemala Bijedića 129, lamela "C", Sarajevo, kao davaoc finansijskih usluga, odnosno davaoc usluga mikrokredita, radi poboljšanja materijalnog položaja korisnika mikrokredita, povećanja uposlenosti, pružanja potpore razvoju preduzetništva , prema Zakonu o mikrokreditnim organizacijama. Opšte uslove poslovanja MKF EKI Sarajevo usvojio je Upravni odbor MKF EKI dana 15. 07. 2014. godine pod brojem 35-V.10OUP/7-2014.

1.OPŠTE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na ugovorni odnos između EKI i fizičke i pravne osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik kredita) u kreditnom poslovanju, koji je uređen Zakonom o obligacionim odnosima i Zakonom o mikrokreditnim organizacijama.

Ovim uslovima EKI određuje jedinstvene uslove odobravanja i plasiranja kredita, obračuna kamata, naplate naknada za obradu kredita, obavještanja i otplate cjelokupnog dugovanja po osnovu odobrenog kredita.

Opšti uslovi poslovanja su usklađeni sa važećim propisima i zakonima i zasnovani na pravičnom odnosu prema Korisniku kredita, te su bazirani na sljedećim načelima:

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

EKI će se pridržavati ovim načelima u svim fazama zasnivanja odnosa sa korisnikom kredita (oglašavanju, pregovaračkoj fazi i predaji nacрта ugovora, zaključivanjem ugovora, korištenju usluge i trajanju ugovornog odnosa).

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se zajedno s ostalim uslovima poslovanja EKI-a i pojedinačnim ugovorima zaključenim sa korisnikom kredita. Prihvat Opštih uslova poslovanja Korisnik kredita potvrđuje potpisom ugovora, koji sadrži odredbe koje se odnose na primjenu navedenih uslova.

Osnova svih poslovnih odnosa između Korisnika kredita i EKI-a je uzajamno povjerenje i obostrani interes.

Opšti uslovi poslovanja dopunjuju posebne odredbe ugovorno utvrđene između EKI-a i Korisnika kredita, s kojima EKI zaključuje ugovore, ako su sadržani u formalnom ugovoru ili ako se ugovor na njih u naslovu poziva.

Komunikacija između Korisnika kredita i EKI-a odvija se putem informativnog i reklamnog materijala u podružnicama, internet prezentacije fondacije, telefonskog kontakta, pošte, odnosno komunikacijom u pisanoj formi, elektronskim putem, SMS-om, kao i direktnom usmenom komunikacijom u poslovnim prostorijama fondacije ili prostorijama Korisnika

kredita.

Korisnik kredita je dužan bez odlaganja obavijestiti EKI o svim promjenama svoga imena, adrese, broju mobitela, telefona, faks uređaja, e-mail adrese, te drugih podataka koje je dao radi razmjene informacija s EKI. Korisnik kredita snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem ove njegove obaveze obavještenja promjene podataka.

Korespondenciju, odnosno dopise koje EKI upućuje prema Korisniku kredita, adresiraju se na poslednju poznatu adresu Korisnika.

Opšti uslovi se objavljuju u pisanom obliku na jasan i razumljiv način u poslovnim prostorima EKI-a, u kojima se neposredno posluje s korisnicima kredita i dostupni su i na internet stranici EKI-a, na jednom od zvaničnih jezika i Bosni i Hercegovini.

EKI će obavijestiti korisnika kredita pismenim putem, putem javnih medija, interneta ili adekvatnim obavještenjem istaknutim u svojim poslovnim prostorijama o izmjenama Opštih uslova poslovanja, sa odgovarajućim rokom prije početka njihove primjene.

Ukoliko se Korisnik kredita ne slaže sa izmjenama i dopunama ima pravo da prekine poslovnu saradnju i raskine ugovore zaključene sa EKI, uz prethodnu obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema EKI-u.

Smatra se da je Korisnik kredita saglasan sa dopunama i izmjenama Opštih uslova, ako ne podnese pisani zahtjev o prekidu poslovne saradnje u roku od 30 dana od dana njihovog objavljivanja.

2. KREDITNO POSLOVANJE

2.1. Zaprimanje kreditnog zahtjeva

Zahtjev za kredit može se podnijeti u bilo kojoj poslovnicu EKI-a. Krediti se ugovaraju u konvertibilnim markama, a što je u skladu sa Zakonom o platnim transakcijama i Kreditnim priručnikom EKI-a uz valutnu klauzulu u EUR-u.

Valutna klauzula podrazumjeva da se novčana obaveza Korisnika prilikom potpisivanja Ugovora o kreditu preračunava u EUR po važećem srednjem kursu Centralne banke Bosne i Hercegovine, te da u slučaju promjene kursa Korisnik preostale obaveze po kreditu plaća po obračunu konverzije prema kursnoj listi Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan dospjeća obaveza, ili na dan izvršenja obaveza ukoliko se obaveza ne izvrši na dan dospjeća. Prije zaključenja ugovora o kreditu, EKI će pravovremeno pružiti sve informacije vezane uz ugovor o kreditu, u pisanom obliku u informacionom listu koji će dostaviti tražiocu kredita i navesti:

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

na način koji će korisniku omogućiti da procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

2.1.1. Identifikacija Korisnika kredita

Radi ostvarenja prava na kredit, te procjene kreditnog rizika, tražilac kredita je obvezan uz kreditni zahtjev dostaviti potrebne podatke i dokumentaciju koju EKI propisuje za pojedinu vrstu kredita, a posebno podatke i dokumentaciju o identitetu tražioca kredita i ostalih učesnika u

kreditu, primanjima, iznosu i namjeni i instrumentima osiguranja kao i sve ostale informacije u skladu sa Zakonom o spriječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugih zakonskih propisa.

Za fizička lica identifikacija se vrši uvidom i prikupljanjem podataka iz važeće identifikacione dokumentacije, sa slikom 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 kredita.

Poslovni odnos neće se uspostaviti ukoliko EKI nije u mogućnosti sprovesti identifikaciju, ukoliko dođe do saznanja ili opravdane sumnje da bi Korisnik kredita stupanjem u poslovni odnos kršio zakonske propise ili štetio interesima EKI-a.

2.2. Odobravanje kredita

EKI svojim aktima i kreditnim uslovima propisuje uslove i kriterije za odobravanje pojedinih vrsta kredita fizičkim i s njima povezanim licima, te najveću dopuštenu izloženost. Kod obračuna izloženosti EKI-a, prema licu kome se odobrava kredit, uzima u obzir i s njom povezana lica koja predstavljaju jedan rizik za EKI.

U svrhu sveobuhvatnog i kontinuiranog praćenja izloženosti prema pojedinom korisniku kredita i s njim povezanim licima EKI će svojim internim aktom utvrditi granice kreditne sposobnosti, te utvrđivati kreditnu sposobnost učesnika u kreditu. Prije zaključenja ugovora o kreditu EKI će procijeniti kreditnu sposobnost tražioca kredita i ostalih učesnika, na osnovu primjerenih informacija koje od njega zatraži i dobije i/ili uvidom CRK registar obaveza po kreditima.

Prije zaključenja Ugovora o kreditu EKI će, uz prethodnu pisanu saglasnost Korisnika kredita i njegovog sudužnika informisati odnosno upoznati o potrebnoj dokumentaciji za pripremu kredita za Kreditni Odbor, te sa dokumentacijom i svim podacima koji su pribavljeni u postupku procjene kreditne sposobnosti, upoznaće sudužnika sa obimom sudužnikove odgovornosti na koju se obavezuje davanjem Saglasnosti o prihvatanju sudužništva.

EKI je dužan da prije potpisivanja Saglasnosti pribavi primjerak Sporazuma o sudužništvu, zaključenog u pisanoj formi između Korisnika mikrokredita i sudužnika, a za čiji sadržaj EKI nije odgovoran, te da uruči sudužniku prednacrt ugovora na razmatranje izvan prostorija EKI-a.

EKI ima pravo procjenjivati kreditnu sposobnost korisnika kredita, te kvalitetu, raspoloživost i vrijednosti instrumenata osiguranja svojih potraživanja, kako prilikom zaključenja ugovora, tako i za cijelo vrijeme trajanja pravnog odnosa te će sa Korisnikom dogovoriti instrumente obezbjeđenja kredita koje troškove plaća korisnik kredita, zavisno od vrste kredita, kreditne sposobnosti Korisnika i procjene rizika samog plasmana.

Ukoliko Korisnik kredita i ostali učesnici ispunjavaju sve uslove kreditiranja propisane aktima EKI-a, tada će EKI donijeti pozitivnu odluku o odobrenju kredita i o odobrenju istog obavijestiti tražioca kredita te zasnovati kreditni odnos sa Korisnicima koji zadovoljavaju uslove kreditne sposobnosti u skladu sa internim procedurama.

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

2.3. Ugovaranje i plasman kredita

EKI će razmotriti svaki uredno podneseni zahtjev za kredit i obavijestiti tražioca kredita o svojoj odluci.



Korisnik kredita, nakon što ga EKI obavijesti o odobrenju kredita, ima pravo tražiti nacrt ugovora o kreditu na razmatranje van prostorija EKI-a koje ne može trajati duže od 24 sata, a nakon toga u roku od tri dana zaključiti s EKI ugovor o kreditu. U protivnom će se smatrati da je Korisnik kredita 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, EKI i tražilac kredita sa ili bez sudužnika zaključuju ugovor o kreditu u pisanoj formi. Ugovorom o kreditu EKI se obavezuje da korisniku kredita stavi na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, za određenu namjenu, a Korisnik kredita se obavezuje da EKI-u plaća ugovorene kamate i iskorišteni iznos novca vrati na način i u vrijeme kako je ugovoreno.

EKI će po odobrenim kreditima naplatiti jednokratnu proviziju za obradu kreditnog zahtjeva. Visina provizije definisana je za svaki kreditni proizvod i definisana je na Ugovoru o kreditu, a dostupna je Korisniku u fazama prije zaključenja Ugovora i nacrta Ugovora o kreditu.

Korisnik kredita ima pravo da u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora o kreditu odustane od istog bez navođenja razloga odustanka. Prilikom odustanka Korisnik kredita je dužan u cilju valjanosti odustanka, a prije isteka roka od 14 dana obavijestiti o tome EKI pisanim putem odnosno u kraćem roku ugovorenom za stavljanje kreditnih sredstava na raspolaganje na njegov izričiti zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi sredstva. U slučaju neobavještanja o odustanku od kredita, istekom roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, ugovor se smatra jednostrano raskinutim od strane klijenta i EKI ne snosi nikakvu eventualnu štetu zbog njegovog raskida, a troškovi obrade kredita padaju na teret klijenta.

Prilikom ugovaranja kredita Korisniku kredita se uručuje otplatni list u kojoj je iskazana visina kredita, broj i visina anuiteta/rata, rok otplate kredita, visina ukupne kamate, nominalna i efektivna kamatna stopa.

Nakon prijema obavještenja o prihvatu Ugovora o kreditu, EKI će isplatiti kredit, od kada nastupaju obaveze iz ugovora o kreditu, odnosno obaveza Korisnika kredita da vrati kredit u roku. Ugovor o kreditu može se mijenjati samo uz saglasnost obje ugovorne strane. Sve izmjene ugovora o kreditu vrše se isključivo pismenim putem.

Korisnik kredita, nakon potpisivanja ugovora o kreditu može odustati od ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana potpisivanja ugovora o kreditu.

Sudužnik po kreditu, nakon potpisivanja ugovora o kreditu ali prije njegove isplate može odustati od ugovora o kreditu u roku od 14 dana od dana odobrenja ugovora o kreditu bez navođenja razloga za odustanak pri čemu se datum prijema obavještenja o odustanku smatra datumom odustanka od ugovora..

U slučaju da se korisnik kredita ne pridržava ugovornih odredbi EKI zadržava prava da otkáže ugovor o kreditu u skladu sa zakonom i ugovorom.

Kada se dogodi slučaj povrede Ugovora o kreditu, EKI ima pravo da raskine Ugovor o kreditu, aktivira instrumente obezbeđenja.

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

U slučaju raskida/otkaza Ugovora o kreditu, EKI može po sopstvenoj ocjeni, a radi potpunog namirenja svojih potraživanja po Ugovoru o kreditu, realizovati svaki i/ili sve dostavljene instrumente obezbjeđenja.

U slučaju raskida/otkaza Ugovora o kreditu EKI pisanim putem, obavještava Korisnika o raskidu Ugovora o kreditu, odnosno ukupnom dospjeću kredita dostavljanjem pisanog obavještenja na adresu klijenta, koja je navedena u Ugovoru o kreditu, odnosno na adresu o

kojoj je Korisnik naknadno obavjestio EKI. Ugovor o kreditu će se smatrati raskinutim /otkazanim i ukoliko Korisnik nije primio obavještenje o raskidu/otkazu zato što je promjenio adresu, a o promjeni iste nije blagovremeno obavjestio EKI.

U slučaju da EKI prenese potraživanje iz Ugovora o kreditu drugoj finansijskoj instituciji koja ima dozvolu Agencije-prijemniku, Korisnik kredita prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema EKI i može drugom prijemniku istaći, osim prigovora koje ima prema njemu, i one prigovore koje je imao prema EKI iz Ugovora o kreditu, a prijemnik ne može Korisnika kredita dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i Korisnik kredita zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

2.4. Instrumenti osiguranja otplate kredita

Ovisno o vrsti, namjeni i iznosu kredita, Korisnik kredita je dužan dostaviti EKI instrumente osiguranja otplate kredita.

Prihvatljivim instrumentima osiguranja smatraju se mjenice korisnika kredita, mjenice i nalozi za plaćanje/virmani sudužnika, i zapljena po pristanku dužnika. Drugim instrumentima (zk izvadak, kopija saobraćajne dozvole) se dokazuje kreditna sposobnost i Korisnik kredita je dužan dostaviti ih na zahtjev i po izboru EKI.

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

EKI može zahtijevati od Korisnika kredita ugovaranje naknadnog povećanja obima osiguranja ili zamjenu pojedinih sredstava osiguranja zbog promjene nivoa rizika ili vrijednosti sredstava osiguranja tokom trajanja ugovornog odnosa. EKI može upotrijebiti sredstva osiguranja koja su ustupljena ili pribavljena bez posebne najave i odobrenja od strane korisnika kredita, koristeći ih redosljedom kojeg procijeni da je najefikasniji za podmirenje dospjelih, a nepodmirenih tražbina.

2.5. Korištenje kredita

Način korištenja kredita zavisi o namjeni kredita. Kredit se može koristiti ako su ispunjeni svi uslovi za korištenje kredita, nakon zaključenja ugovora o kreditu, i dostave svih potrebnih instrumenata osiguranja.

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.

2.6. Kamatne stope

Kamatne stope u kreditnom poslovanju (redovne) su fiksne, a ugovaraju se kao godišnje nominalne stope, obračunate primjenom proporcionalne metode. Kamatne stope su dostupne svim klijentima u poslovnicama EKI u svim fazama prije zaključenja Ugovora i na samom Ugovoru o kreditu.

Kamatna stopa se ističe u pregovaračkoj fazi, u okviru informacionih listova i u okviru nacрта Ugovora o kreditu, a u fazi zaključenja Ugovora, na samom Ugovoru o kreditu.

Kamatne stope definisane kao fiksne su nepromjenjive za čitav period trajanja Ugovora o kreditu.

EKI obračunava i naplaćuje Interkalarnu kamatu po stopi i na način na koji obračunava i redovnu kamatu. Obračun interkalarne kamate teče od momenta isplate kredita do momenta početka obračuna otplate kredita, osim ukoliko je ovaj period kraći od 30 dana, za koji se interkalarna kamata ne obračunava i ne naplaćuje. Dospjeće obračunate interkalarne kamate za naplatu pada na dan početka obračuna otplate kredita



EKI na dospjele, nepodmirene obaveze iz ugovora o kreditu, osim u mjeri u kojoj je to zabranjeno mjerodavnim propisima, za razdoblje kašnjenja obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu, koja je promjenjiva u skladu sa zakonom o visini stope zatezne kamate, a koja se iskazuje na dan potpisivanja Ugovora o kreditu, u Ugovoru o kreditu.

Efektivna kamatna stopa predstavlja jedinstvenu cijenu kojom su obuhvaćeni kamata, naknade i troškovi koje plaća Korisnik kredita, a koji su vezani za plasman kredita. Efektivna kamatna stopa (EKS) obračunava se u skladu sa zakonskim propisima i regulisana je ugovorom o kreditu. Efektivna kamatna stopa iskazana je u pisanom obliku i dostupna je korisniku kredita putem otplatnog plana koji se uručuje prilikom zaključenja ugovora o kreditu.

2.7. Troškovi i naknade

EKI u kreditnom poslovanju obračunava i naplaćuje naknade i troškove koje su izravno povezane s kreditom na osnovu uvjeta njegovog odobravanja. Visina troškova dostupne su u poslovnicama EKI.

Visina troškova i naknada definisana je za svaki kreditni proizvod i definisana je na Ugovoru o kreditu, a dostupna je Korisniku u fazama prije zaključenja Ugovora u okviru informacionog lista i nacrtu Ugovora o kreditu.

Po svakom kreditu javlja se trošak vezano za zahtjevani broj mjenica (trošak jedne mjenice je 5 KM) U slučaju prijevremene otplate kredita, Korisnik kredita je dužan platiti naknadu za prijevremenu otplatu kredita u mjeri u kojoj je to dozvoljeno mjerodavnim propisima.

U slučaju promjene visine i vrsta naknada u kreditnom poslovanju, EKI će izvršene izmjene i dopune učiniti dostupnim u poslovnicama EKI-a te na internet stranici EKI-a i to prije nego što te izmjene stupe na snagu u za to predviđenom zakonskom roku.

2.8. Otplata kredita i prijevremena otplata kredita

Kod kredita uz valutnu klauzulu, iznos kredita, izražen u valuti, predstavlja zaduženje po kreditu.

Korisnik kredita obaveze po osnovu istog plaća putem organizacija ovlaštenih za platni promet - Banaka. Obaveza po osnovu kredita se smatra izvršenom na dan uplate kod organizacije ovlaštene za platni promet - Banaka.

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 dospijeca, ne smatra se prijevremenom otplatom kreditnih obaveza.

Korisnik kredita može vratiti kredit prije roka određenog ugovorom o kreditu u cijelosti ili djelomično, ali je o tome dužan unaprijed obavijestiti EKI.

Korisnik se u ovom slučaju obavezuje izvršiti prijevremenu otplatu kredita prema obračunu EKI.

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.

Visina troškova i naknada za prijevremenu otplatu kredita definisana je za svaki kreditni proizvod i definisana je na Ugovoru o kreditu, a dostupna je Korisniku u fazama prije zaključenja Ugovora u okviru informacionog lista i nacrtu Ugovora o kreditu.

2.9. Posljedice izostalih uplata

U slučaju da Korisnik kredita ne ispunjava preuzete ugovorne obaveze, EKI prije otkazivanja ugovora poduzima mjere naplate dospjelih neplaćenih tražbina, što uključuje i slanje

obavijesti i opomena, aktiviranje ugovorenih instrumenata osiguranja. Ukoliko Korisnik kredita ne ispuni svoje dospjele obaveze, EKI će nakon otkaza/raskida ugovora pokrenuti postupak naplate u skladu sa propisima, u kojem slučaju Korisnik kredita snosi i troškove ovog postupka.

3. IZVJEŠTAVANJE

EKI će najmanje jedanput na godinu, istekom kalendarske godine, besplatno obavijestiti Korisnika kredita o stanju njegovog kredita.

Ostale obavijesti vezane uz određeni ugovorni odnos EKI dostavlja u obliku, razdobljima i na način koji je najpogodniji svrsi obavijesti, a u skladu sa ugovorom zaključenim s klijentom.

Redovne i druge obavijesti za koje je ugovoreno dostavljanje pisanim putem, smatraju se uredno otpremljenim, ako su upućene na posljednju evidentiranu adresu Korisnika kredita. Ako je Korisnik kredita promijenio adresu, a nije isto javio EKI ili izbjegava zaprimiti obavijest, pa se stoga dostava ne može izvršiti, obavijest se deponuje u EKI s danom izdavanja i sa dokazom o slanju smatra se uredno otpremljenom. Svaka šteta nastala pri slanju obavijesti putem pošte, telefaksa, elektronske pošte ili nekog drugog sredstva daljinske komunikacije, a radi gubitka, kašnjenja, nesporazuma, grešaka i izmjena u prenosu teretit će Korisnika kredita, ukoliko EKI može dokazati da je postupala s pažnjom dobrog privrednika i stručnjaka.

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

4. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA Korisnik kredita je izričito saglasan da je EKI ovlašten da može prikupljati i obrađivati lične podatke i informacije koje su potrebne u njihovim poslovnim odnosima. EKI kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku kredita s kojima raspolaže. Korisnik kredita je saglasan s tim da se lični podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi realizacije prava i obaveza iz ugovora.

Sve informacije o poslovnim odnosima između EKI i klijenta su poslovna tajna za EKI.

EKI je dužan s navedenim podacima postupati u skladu sa svojom zakonskom obavezom čuvanja tajnosti podataka za koje je saznala u kreditnom poslovanju sa Korisnikom kredita, 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 moraju čuvati tajnu. Povreda tajne ima za posljedicu disciplinsku, materijalnu i krivičnu odgovornost uposlenika, a nakon prestanka njihova radnog odnosa krivičnu i materijalnu odgovornost.

Korisnik kredita po osnovu zaključenih ugovora, je saglasan i dozvoljava EKI, da podatke i informacije o zaključenim ugovorima, u vezi sa zaključenim ugovorima, kao i opšte podatke o korisnicima kredita, koje je EKI dobio u vezi sa izvršavanjem ugovora ili u okviru poslovnog odnosa sa korisnikom kredita, čuva, obrađuje i dostavlja poslovnim partnerima, sa ciljem efikasnog upravljanja rizicima.

5. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

„Klijent, kao Korisnik kredita i/ili jemac, sudužnik i/ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza Klijenta (daljnje:Klijent), može u EKI uputiti prigovor, koji se tiče bilo kojeg pitanja, oko otplate kredita, usmeno ili pismeno i/ ili u elektronskoj formi na adresu: zalbe.mkf@eki.ba, ili na adresu Podružnice, istaknutu na ulaznim vratima, s tim da može

izabrati jedan ili više načina, na koji će isti prigovor uputiti EKI. Klijent može uputiti i pritužbu na postupanje EKI, kao izraz nezadovoljstva, zbog načina i metoda postupanja prema njemu.

EKI ima uspostavljen sistem obrađivanja prigovora Klijenta koji podrazumijeva određena načela, rokove, zahtjeve, kompetenciju i odgovornost za efikasno obrađivanje i rješavanje prigovora klijenata. U postupku po prigovoru, EKI će razmotriti navode iz prigovora i dostaviti odgovor, najkasnije u roku od 30 dana, od dana podnošenja prigovora. Ako EKI ocjeni da je prigovor osnovan, odgovor će sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg Klijent treba da obavijesti EKI, da li taj prijedlog prihvata. Ako Klijent ne prihvati prijedlog EKI, može pismeno obavijestiti Agenciju za bankarstvo, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, koji je proveo EKI, ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor, na rad EKI, u roku od 3 mjeseca, od dana prijema odgovora, na adrese: Agencija za bankarstvo FBiH, Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo, ukoliko je zasnovao poslovni odnos na teritoriji Federacije BiH; odnosno u roku od 6 mjeseci od dana prijema odgovora na adresu Ombudsman za bankarski sistem, pri Agenciji za bankarstvo Republike Srpske, na adresi Agencija za bankarstvo RS, Vase Pelagića 11a, ukoliko je poslovni odnos zasnovan u organizacionom dijelu EKI, koji posluje na teritoriji Republike Srpske, Prilikom rješavanja prigovora. Klijentu se neće naplaćivati bilo kakva naknada, niti bilo koji drugi troškovi za podnošenje i postupanje po prigovoru. Svi eventualni sporovi koji proizlaze iz kreditnog poslovanja, EKI će nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko se u tome ne uspije, u prihvatljivom roku, pokrenut će se spor, pred mjesno i stvarno nadležnim sudom za EKI.“

6. ZAVRŠNE ODREDBE

EKI može izmjeniti i dopuniti Opšte uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima EKI. Izmjene i dopune Opštih uslova vršit će se po proceduri njihovog donošenja. Sporove nastale iz poslovnih odnosa EKI i Korisnik kredita rješavaju sporazumno, ukoliko ne postignu sporazum, spor će rješavati pred nadležnim sudom u sjedištu EKI podružnice. Nezavisno od odredbe iz prethodnog stava EKI ima pravo zaštitu svojih prva zahtijevati kod svakog stvarno nadležnog suda u mjestu sjedišta, odnosno prebivališta korisnika kredita. Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, na koji datum će biti objavljeni na internet stranici EKI i stavljeni na uvid u poslovnim prostorima.

Za UPRAVNI ODBOR MKF EKI

Enes Drljević, Predsjednik Upravnog odbora

