

MIKROKREDITNA FINANSIJSKA INSTITUCIJA



**OPŠTI USLOVI**

**POSLOVANJA JANUAR 2020. GODINE**

I.	UVOD .....	3
II.	INFORMISANJE KLIJENTA .....	5
III.	PRAVA I OBAVEZE MFI I KLIJENATA.....	6
IV.	KAMATE I NAKNADE .....	9
V.	INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA .....	10
VI.	ZAŠTITA PODATAKA O KLIJENTIMA I POSLOVNA TAJNA.....	11
VII.	ZAVRŠNE ODREDBE .....	12

Na osnovu Zakona o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima ("Službeni list CG", br. 73/2017), a u skladu sa čl. 27 Statuta **MFI MOJ KREDIT DOO Podgorica** (u daljem tekstu: MFI) izvršni direktor MFI, dana 27.01.2020. godine, usvojio je

## OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

### I. UVOD

#### Pojam

##### Član 1.

Opštim uslovima poslovanja Mikrokreditne finansijske institucije Moj Kredit DOO (u daljem tekstu: MFI) utvrđuju se:

- 1) standardni uslovi poslovanja koji se primjenjuju na sve klijente MFI;
- 2) uslovi uspostavljanja odnosa između klijenta i MFI;
- 3) međusobna komunikacija između klijenta i MFI;
- 4) usluge koje pruža MFI i cijene usluga;
- 5) uslovi obavljanja poslovanja između klijenta i MFI;
- 6) druga pitanja od značaja za poslovanje MFI sa klijentima.

#### Primjena Opštih uslova poslovanja

##### Član 2.

Međusobni poslovni odnosi MFI i klijenta zasnivaju se, prije svega, na uzajamnom povjerenju i obostranom interesu.

Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se na sve ugovorne odnose između MFI i klijenta a zasnivaju se na sljedećim načelima:

- 1) savjesnosti i poštenja;
- 2) ravnopravnom odnosu klijenta i MFI;
- 3) postupanja sa pažnjom dobrog privrednika, domaćina i stručnjaka u izvršavanju ugovornih obaveza;
- 4) zaštite od diskriminacije;
- 5) ugovaranja određenih ili odredivih obaveza;
- 6) transparentnog poslovanja i blagovremenog informisanja.

MFI se pridržava definisanih načela u svim fazama zasnivanja i postojanja poslovnog odnosa sa klijentom.

#### Dostupnost

##### Član 3.

Opšti uslovi poslovanj su istaknuti na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama i na internet stranici MFI –[www.mojkredit.me](http://www.mojkredit.me).

Smatra se da je klijent upoznat sa Opštim uslovima poslovanja objavljenim na ovaj način.

#### Pojam klijenta

##### Član 4.

Klijent je fizičko lice, preduzetnik ili pravno lice koje koristi uslugu MFI ili se obratilo MFI radi korištenja usluge koju ona pruža.

#### Identifikacija klijenta

##### Član 5.

U skladu sa pozitivnim propisa kojima se uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma MFI je dužna da prije stupanja u poslovni odnos izvrši identifikaciju klijenta.

MFI vrši identifikaciju klijenata ili ovlaštenog lica za zastupanje tako što utvrđuje njegov identitet na osnovu važećih identifikacionih dokumenta, u skladu sa Zakonom i internim aktima.

Dokumenta na osnovu kojih se vrši identifikacija, način podnošenja dokumenata (original, fotokopija...), starost dokumenata, način ovjere i ostali bitni elementi kojih je klijent dužan da se pridržava, propisani su internim aktima. Pored dokumentacije

propisane internim aktima, MFI zadržava pravo da od klijenta traži dodatnu dokumentaciju i informacije neophodne za uspostavljanje poslovnog odnosa.

MFI zadržava pravo da odbije poslovnu saradnju sa klijentom u slučaju da podnijeta dokumentacija nije u skladu sa zahtjevom MFI.

### **Potpis klijenta**

#### **Član 6.**

Klijent je dužan da potpisuje dokumenta na način na koji je potpisao identifikacioni dokument na osnovu kojeg se vrši identifikacija za fizička lica, odnosno na OP obrazacu, kartonu deponovanih potpisa ili drugom relevantnom dokumentu za privredna društva.

Klijent koji je nepismen dokument potpisuje tako što umjesto potpisa stavlja otisak desnog kažiprsta, pri čemu navedeno potvrđuju dva zaposlena u MFI svojim potpisom uz napomenu "nepismen".

### **Obaveza procjene kreditne sposobnosti**

#### **Član 7.**

Prije zaključivanja ugovora o mikrokreditu, MFI je dužna da izvrši procjenu kreditne sposobnosti. Kreditna sposobnost klijenta se procjenjuje na osnovu podataka o bonitetu klijenta, njegovog domaćinstva i biznisa (ukoliko posjeduje biznis), kao i na osnovu podataka o traženom proizvodu (iznos, rok, namjena).

Upit o zaduženosti klijenta u drugim finansijskim institucijama može se poslati uz prethodnu pismenu saglasnost klijenta. Upit se šalje Centralnoj banci Crne Gore sa ciljem da se obezbijedi realan uvid u klijentov otplatni kapacitet. Konačnu odluku o odobravanju mikrokredita donosi MFI.

Ako je zahtjev za mikrokredit odbijen na osnovu uvida u Kreditni registar, MFI je

dužna da bez odlaganja i naknade u pisanoj formi obavijesti klijenta o podacima iz Kreditnog registra na kojima se zasniva odluka o odbijanju zahtjeva.

### **Ugovor o mikrokreditu**

#### **Član 8.**

Ugovor o mikrokreditu je ugovor kojim se MFI obavezuje da klijentu stavi na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno vrijeme, za određenu namjenu. Klijent se obavezuje da MFI plaća ugovorenu kamatu i dobijeni iznos novca vrati u vrijeme i na način, kako je utvrđeno ugovorom.

Ugovor koji MFI zaključuje sa klijentom mora da sadrži jasne i nedvosmislene odredbe razumljive klijentu, tako da je klijent upoznat u kojim slučajevima, na koji način i pod kojim uslovima se mogu promijeniti bitni elementi ugovora.

Ugovor ne može da sadrži odredbe kojim se klijent odriče prava koja su mu garantovana zakonom.

Potpisom ugovora o mikrokreditu, klijent potvrđuje da je upoznat i da prihvata odredbe Opštih uslova poslovanja.

Obavezni elementi ugovora o potrošačkom mikrokreditu, definisani su Zakonom o potrošačkim kreditima i biće sadržani u nacrtu teksta ugovora, odnosno ugovora koji MFI zaključuje sa klijentom.

MFI je dužna da obezbijedi plan otplate mikrokredita, bez naknade, za sve vrijeme trajanja ugovornog odnosa, a na osnovu zahtjeva klijenta.

Ugovor o mikrokreditu obavezno se sačinjava u pisanoj formi i potpisuje ga klijent i predstavnik MFI, čime se potvrđuje njihova saglasnost o bitnim elementima ugovora.

Svakoju ugovornoj strani obezbjeđuje se minimalno jedan primjerak ugovora o mikrokreditu.

## II. INFORMISANJE KLIJENTA

### Oglašavanje

#### Član 9.

Svoje usluge MFI oglašava na jasan i lako razumljiv način. Oglašavanje ne smije sadržati netačne informacije niti informacije koje mogu stvoriti zablude o uslovima korištenja usluge.

Na zahtjev klijenta, MFI je dužna da pruži dodatna obavještenja i instrukcije u vezi sa uslovima i načinom pružanja određene finansijske usluge, odnosno da ih, na zahtjev klijenta, dostavi u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju.

### Obavezni elementi reklamne poruke za potrošačke kredite

#### Član 10.

MFI je dužna da prilikom oglašavanja kreditnih usluga, kod kojih oglas sadrži kamatnu stopu ili drugi numerički podatak koji se odnosi na troškove mikrokredita za klijenta, na jasan, sažet i vidljiv način na reprezentativnom primjeru, pruži naročito sljedeće informacije:

- 1) kamatnu stopu sa pojedinostima o svim naknadama uključenim u ukupne troškove mikrokredita za klijenta;
- 2) ukupan iznos mikrokredita;
- 3) efektivnu kamatnu stopu;
- 4) trajanje ugovora o mikrokreditu i
- 5) ukupan iznos koji klijent treba da plati i iznos mjesečnog anuiteta.

MFI je dužna da prilikom oglašavanja usluge na jasan sažet i vidljiv način naznači obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje se odnose na ugovor o mikrokreditu (osiguranju) zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope, ako i kada se troškovi te usluge ne mogu unaprijed utvrditi, a predstavljaju uslov za zaključenje ugovora o mikrokreditu.

### Informisanje u predugovornoj fazi za potrošačke kredite

#### Član 11.

MFI je dužna u predugovornoj fazi, na osnovu kreditnih uslova koje nudi, prije prihvatanja ponude ili zaključivanja ugovora o mikrokreditu, klijentu u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju, dati informacije o mikrokreditu, koje mu omogućavaju da uporedi ponude različitih davalaca kredita i procijeni da li ponuđeni uslovi odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

Ponuda se klijentu uručuje na propisanom obrascu koji sadrži sve obavezne elemente i obavještenja, a klijent može na zahtjev i bez naknade dobiti i tekst nacrtu odgovarajućeg ugovora o mikrokreditu.

### Komunikacija

#### Član 12.

Komunikacija između MFI i klijenta vrši se putem informativnog i reklamnog materijala dostupnog u poslovnim prostorijama MFI, putem sredstava javnog informisanja, internet prezentacije MFI, telefonskog kontakta, pošte, odnosno direktnom komunikacijom sa klijentom, čineći informacije dostupnim, uručivanjem i dostavljanjem u papirnom i elektronskom obliku, kao i direktnom usmenom komunikacijom u poslovnim prostorijama MFI ili prostorijama klijenta koji obavlja privrednu djelatnost.

Pisana komunikacija između MFI i klijenta vrši se neposrednom predajom klijentu ili dostavljanjem informacija poštom na papiru ili na drugom trajnom mediju (e-mail, CD, USB, SMS i sl.).

Obavještenja i informacije se smatraju uredno dostavljenim ukoliko su poslate na posljednju poznatu tj. prijavljenu adresu sjedišta/prebivališta/boravišta, ili e-mail klijenta, a koja je MFI poznata na dan slanja obavještenja odnosno predaje trajnog nosača podataka pošti ili privrednom društvu

registrovanom za vršenje dostave, odnosno na dan slanja faksa ili e-maila.

Izbor načina i sredstava komunikacije zavise od vrste informacije koja se šalje.

### III. PRAVA I OBAVEZE MFI I KLIJENATA

#### Obaveze MFI

##### Član 13.

MFI je dužna da u poslovnim odnosima sa klijentom postupa sa profesionalnom i pažnjom dobrog privrednika, na osnovu zakona, podzakonskih akata, internih akata MFI, i u skladu sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i poslovnom praksom.

MFI odgovara za propuste svojih zaposlenih i drugih lica koja angažuje radi izvršavanja ugovornih obaveza prema klijentu, osim ukoliko su ti propusti nastali usljed dejstva više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne enrgije, prekid telekomunikacionih veza i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću MFI.

MFI je dužna da informacije o efektivnoj kamatnoj stopi dostavlja klijentu u pisanoj formi, prije prihvatanja ponude ili zaključivanja ugovora o mikrokreditu. Informisanje klijenata o efektivnoj kamatnoj stopi na potrošačkim kreditima vrši se putem obrasca za informisanje o potrošačkom kreditu, utvrđenog posebnim propisom Centralne banke.

MFI klijentima pruža jasne i razumljive informacije, čini ih lako dostupnim i uočljivim, kako u sjedištu MFI, tako i u drugim teritorijalnim jedinicama poslovanja, preko internet prezentacije i drugih kanala komunikacije.

U skladu sa zakonom MFI je dužna da podatke i informacije o mikrokreditu koji je odobren klijentu dostavlja Kreditnom registru.

MFI ima i druge obaveze u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima, i ugovorom koji je zaključila sa klijentom.

#### Prava MFI

##### Član 14.

MFI ima pravo na slobodan izbor klijenata i slobodno odlučuje da li će stupiti u poslovni odnos sa klijentom, kao i da na osnovu stručnih mišljenja odbije zaključivanje ugovora o mikrokreditu.

MFI ima pravo da klijentu naplati naknadu za pruženu uslugu.

MFI može bez saglasnosti klijenta, blokirati mogućnost korištenja određenih proizvoda i usluga ili otkazati već uspostavljenu saradnju radi zaštite od rizika izloženosti MFI pranju novca i finansiranja terorizma, odnosno ukoliko klijent postupa suprotno zakonima i drugim propisima.

U cilju dostavljanja obavještenja klijentu o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu brošura, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i prezentacije MFI može koristiti lične podatke o učesnicima ugovornih odnosa koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks, e-mail adresu, i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je klijent dostavio prilikom podnošenja zahtjeva za mikrokredit, dostavljanja dokumentacije neophodne za konstituisanje sredstava obezbjeđenja i/ili drugog odgovarajućeg akta, i na koje je dao saglasnost da MFI može raspolagati.

MFI ima pravo kontrole namjenske upotrebe sredstava odobrenih klijentu i urednosti klijenta u izvršavanju drugih obaveza preuzetih ugovorom, na način i po postupku utvrđenim zakonom, drugim propisima, internim aktima MFI i ugovorom zaključenim sa klijentom.

MFI ima pravo da predloži izmjene ili dopune zaključenog ugovora ili jednostrano raskine ugovor u skladu sa zakonom ili samim ugovorom i na način predviđen ovim aktima.

MFI ima i druga prava predviđena zakonom, drugim propisom ili samim ugovorom zaključenim sa klijentom.

### **Proglašenje svih obaveza dospjelim**

#### **Član 15.**

MFI može ako je tako ugovoreno proglasiti sve obaveze dospjelim ako klijent:

- 1) dostavi netačne podatke;
- 2) nenamjenski koristi sredstva mikrokredita;
- 3) ne plaća anuitete na način i u rokovima predviđenim planom otplate koji je sastavni dio ugovora;
- 4) ne ispunjava zahtjev MFI za pružanjem ili povećanjem sredstava obezbjeđenja;
- 5) ne dostavi ili odbije da dostavi dopunske podatke ili dokumentaciju koja utiče ili je mogla uticati na poslovni odnos MFI i klijenta;
- 6) izloži MFI reputacionom riziku ili riziku integriteta;
- 7) ukoliko zloupotrijebi korištenje mikrokredita u svrhu pranja novca i finansiranja terorizma ili ne ispuni druge ugovorom predviđene obaveze.

Pravne posljedice proglašenja potraživanja dospjelim nastupaju na dan koji je u obavještenju o dospelosti (opomena, poziv...) označen kao dan dospelosti, u svemu u skladu sa ugovorom.

### **Ustupanje potraživanja**

#### **Član 16.**

MFI može u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima bez saglasnosti klijenta prenijeti odnosno ustupiti trećem licu prava i ovlašćenja koja ima po osnovu ovog ugovora. Prenošenjem potraživanja na treće lice prenose se i akcesorna prava koja se odnose na obezbjeđenje kreditnog rizika.

Klijent ima pravo, uz prigovore koje ima prema novom povjeriocu, da istakne i prigovore koje je mogao da istakne prema MFI.

### **Obaveze klijenata**

#### **Član 17.**

Klijent je obavezan da pročita sve uslove koje MFI nudi u okviru Opštih uslova poslovanja, ugovora, priloga, aneksa ugovora, obrazaca za garancije koje mu MFI dostavi prije zaključivanja konkretnog ugovora.

Klijent je obavzan da koristi usluge MFI u skladu sa zakonom i drugim propisima.

Klijent je dužan da dostavi MFI istinitu i vjerodostojnu dokumentaciju, podatke, informacije i izjave propisane zakonom, podzakonskim aktima i internim aktima MFI.

Klijent je obavezan da dostavlja MFI odgovarajuće informacije i dokumentaciju u skladu sa zaključenim ugovorima, i obavještenja o svim drugim promjenama koje utiču ili bi mogle uticati na izvršenje ugovornog odnosa.

Klijent-fizičko lice je obavezan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana nastanka promjene, obavijesti MFI o svim promjenama ličnog i porodičnog imena, adrese prebivališta, adrese poslodavca i kontakt podataka (poštansku adresu, broj telefona, e-mail adresu...).

Klijent koji ima zakonsku obavezu registracije kod nadležnog organa (CRPS, Poreska uprava, Ministarstvo...) dužan je o svim registrovanim promjenama obavijestiti MFI, uz dostavljanje dokaza o promjeni, u roku od 15 dana od dobijanja odluke o registraciji te promjene.

Klijent je dužan da se odazove pozivu na razgovor, ukoliko MFI ocijeni da je to potrebno i na taj način pruži relevantne informacije.

Klijent snosi svu štetu koja nastane usljed nejasnih, pogrešnih ili nepreciznih podataka ili instrukcija datih MFI, kao i usljed nepridržavanja obaveza obavješćavanja MFI u skladu sa ugovorom i Opštim uslovima poslovanja.

Klijent ima druge obaveze u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i ugovorom koji je zaključio sa MFI.

## **Prava klijenta**

### **Član 18.**

Prava klijenta propisana su Zakonom o potrošačkim kreditima, Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima, podzakonskim aktima, Opštim uslovima poslovanja i ugovorom zaključenim sa MFI.

Klijent ima pravo na redovno informisanje o promjenama uslova i da zatraži dodatne relevantne informacije i obavještenja od MFI.

Klijent može da traži dodatno usmeno obavještenje i instrukcije od MFI za primjenu Opštih uslova poslovanja, kao i da mu se dostave u pisanoj formi ili drugom trajnom mediju ili da mu se lično uruče u prostorijama MFI.

Ugovor između MFI i klijenta može se izmijeniti ili dopuniti na zahtjev klijenta ukoliko odluku o tome donese nadležni organ MFI.

### **Pravo na jednostrani raskid ugovora o potrošačkom kreditu**

#### **Član 19.**

Klijent ima pravo da jednostrano raskine ugovor o potrošačkom kreditu, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za raskid.

Klijent je obavezan da o svojoj namjeri da raskine ugovor o mikrokreditu obavijesti MFI na način kojim se potvrđuje prijem tog obavještenja. Obavještenje se dostavlja u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču medija. Datum prijema obavještenja se smatra datumom raskida ugovora o mikrokreditu.

Klijent koji raskine ugovor o mikrokreditu dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja vratiti MFI glavnica i kamatu obračunatu na osnovu ugovorene kamatne stope, od dana povlačenja novčanih sredstava po osnovu ugovora o mikrokreditu do dana otplate glavnice.

MFI ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o

mikrokreditu koji je klijent raskinuo, s tim da klijent mora biti upoznat sa tim troškovima prije zaključenja ugovora o mikrokreditu.

### **Pravo na prijevremenu otplatu mikrokredita**

#### **Član 20.**

Klijent ima pravo da prijevremeno, u bilo kom trenutku, djelimično ili u potpunosti izvrši obavezu iz ugovora o mikrokreditu, uz pravo na smanjenje ukupne cijene mikrokredita za preostali iznos kamata i troškova za preostali period trajanja ugovora o mikrokreditu.

Ako klijent želi da prijevremeno otplati mikrokredit, dužan je da o tome dostavi pisano obavještenje svom kreditnom savjetniku ili Glavnoj kancelariji MFI.

### **Punomoćje**

#### **Član 21.**

Klijent po pravilu lično preuzima pravne radnje. U slučajevima kada nije potrebno lično prisustvo, klijent može za preduzimanje takvih pravnih radnji u njegovo ime i za njegov račun, dati punomoćje trećem licu.

Punomoćje za preduzimanje pravnih radnji daje se na način i pod uslovima utvrđenim pozitivnim propisima u pisanoj formi i mora biti ovjereno od strane nadležnog organa, što važi i za njegovu izmjenu i opoziv.

Punomoćnik koji zastupa klijenta uz priloženo punomoćje, mora dati na uvid identifikacioni dokument, čiju kopiju MFI zadržava u dokumentaciji.

MFI zadržava diskreciono pravo da u svakom slučaju odbije preduzimanje bilo koje pravne radnje od strane punomoćnika, ukoliko posumnja u obim, vjerodostojnost ili autentičnost punomoćja.

MFI nije dužna vršiti provjeru vjerodostojnosti ili autentičnosti punomoćja ovjerenog od strane nadležnog organa. U skladu sa tim ne može biti odgovorna klijentu za nastanak bilo kakve štete, ukoliko je u dobroj namjeri, savjesno preduzimala bilo kakve pravne radnje na osnovu tako priloženog punomoćja.



## **Prigovor**

### **Član 22.**

Klijent ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa. Ukoliko smatra da se MFI ne pridržava ugovora, dobrih poslovnih običaja, pozitivnih propisa uključujući i interne akte, klijent može MFI podnijeti prigovor u pisanoj formi bez naknade.

Klijent koji je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, može se obratiti zaštitniku prava klijenata (u daljem tekstu: Bankarski ombudsman), kao nezavisnom licu koje u

vansudskom postupku učestvuje u rješavanju spornih pitanja između klijenata i MFI. Postupak pred Bankarskim ombudsmanom ne sprečava klijenta da po istom predmetu pokrene spor pred nadležnim sudom.

Klijentom se, u smislu prava na podnošenje prigovora, smatra i davalac sredstava obezbjeđenja.

Detaljne informacije u vezi sa načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru MFI čini dostupnim klijentu na internet stranici i u svim poslovnim prostorijama u kojima se pruža usluga odobravanja mikrokredita.

## **IV. KAMATE I NAKNADE**

### **Kamate**

#### **Član 23.**

MFI utvrđuje, obračunava i naplaćuje kamate u skladu sa važećim cjenovnicima, zavisno od kategorije klijenta i proizvoda, a utvrđuju se internim aktima MFI koji su dostupni klijentu u svakoj poslovnici i na internet stranici.

#### **Nominalna kamatna stopa**

##### **Član 24.**

Nominalna kamatna stopa koja se primjenjuje na ugovore o mikrokreditima označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni procenat koji se primjenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava i iskazuje se u procentima sa dva decimalna mjesta na godišnjem nivou.

Kamata se obračunava dnevno saglasno važećim zakonskim propisima. Dospijeće kamate je mjesečno ako ugovorom nije drugačije predviđeno. Nominalna kamatna stopa je fiksna ako ugovorom nije drugačije regulisano.

#### **Efektivna kamatna stopa**

##### **Član 25.**

Efektivnom kamatnom stopom se iskazuju ukupni troškovi mikrokredita, i izražena je kao godišnji procenat ukupnog iznosa

mikrokredita i iskazuje troškove klijenta koje plaća MFI pri odobravanju i tokom otplate mikrokredita.

Efektivna kamatna stopa iskazuje se na godišnjem nivou sa dvije decimale, uz zaokruživanje druge decimale.

MFI je dužna da informaciju o efektivnoj kamatnoj stopi obavezno dostavi klijentu u pisanoj formi, prije prihvatanja ponude ili zaključivanja ugovora o mikrokreditu.

Informisanje klijenata o efektivnoj kamatnoj stopi na potrošačke kredite vrši se na obrascu za informisanje o potrošačkom kreditu, u skladu sa zakonom kojim se uređuju potrošački krediti.

Osnovu jedinstvenog načina obračuna efektivne kamatne stope na mikrokredite čine složeni kamatni račun i dekurzivni obračun kamate. Jedinstveni način izračunavanja efektivne kamatne stope zasniva se na metodi neto sadašnje vrijednosti. Primjenom efektivne kamatne stope diskontovani novčani prilivi izjednačavaju se sa diskontovanim novčanim odlivima koji se odnose na mikrokredite. Efektivna kamatna stopa je ona kamatna stopa čijom primjenom se diskontovana serija neto novčanih tokova izjednačava sa nulom.

## **Naknade**

### **Član 26.**

MFI će naplatiti klijentu jednokratnu naknadu za odobrenje mikrokredita, koja se obračunava u odnosu na ukupan iznos mikrokredita, u skladu sa važećim kamatama i naknadama objavljenim na internet stanici MFI i dostupnim u svim ekspoziturama/filijalama.

Navedena naknada plaća se u momentu isplate mikrokredita umanjnjem iznosa mikrokredita odnosno dijela mikrokredita za iznos navedene naknade, ukoliko je klijent nije prethodno uplatio ili ukoliko nije drugačije predviđeno ugovorom.

## **Visina kamatne stope**

### **Član 27.**

Visina kamatne stope za mikrokređite propisuje se internim aktima MFI koji su dostupni u svim ekspoziturama/filijalama u kojim se odobravaju mikrokređiti i na internet stranici [www.mojkredit.me](http://www.mojkredit.me) a kojima se informiše javnost o kamatnoj stopi ili o nekom drugom iznosu koji se smatra dijelom cijene mikrokredita.

Prilikom zaključivanja ugovora o mikrokreditu, sačinjava se plan otplate mikrokredita, sa jasno iskazanom efektivnom i nominalnom kamatnom stopom kao i drugim zakonom propisanim elementima. Jedan primjerak plana otplate uručuje se klijentu, a jedan primjerak se čuva u odgovarajućoj dokumentaciji MFI.

## **Zatezna kamata**

### **Član 28.**

U slučaju kašnjenja u otplati MFI na dospjelu glavnici obračunava i naplaćuje ugovorenu zateznu kamatu.

## **V. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA**

### **Obezbjedenje mikrokredita**

#### **Član 29.**

MFI sa klijentom ugovara instrumente obezbjeđenja potraživanja u skladu sa, osnovnim pravilima kreditnog proizvoda i procedurom.

Instrumenti obezbjeđenja mogu biti:

- 1) administrativna zabrana;
- 2) mjenica;
- 3) jemstvo fizičkog lica, preduzetnika i pravnog lica;
- 4) registarsaka zaloga na pokretnoj imovini;
- 5) hipoteka na nepokretnosti;

- 6) druge vrste obezbjeđenja prihvatljivih za MFI u skladu sa odlukom nadležnog organa MFI.

Vrijednost pokretne i nepokretne imovine koja se zalaže (zaloga i hipoteka) kao instrument obezbjeđenja mora biti procijenjena od strane ovlaštenog procjenitelja prihvatljivog za MFI. Važnost procjene je 2 (dvije) godine od dana izrade.

Zamjena instrumenata obezbjeđenja može se izvršiti na osnovu pisanog zahtjeva klijenta i odluke nadležnog organa MFI o usvajanju zahtjeva, a u skladu sa aktima MFI.

## **Neispunjenje ugovornih obaveza od strane klijenta**

### **Član 30.**

Ako klijent ne izmiruje obaveze po rasporedu datom u planu otplate, MFI ima pravo da svoje potraživanje prema klijentu proglasi u cjelosti dospjelim i zahtijeva jednokratnu naplatu cjelokupnog potraživanja.

MFI je ovlaštena da iznos svog dospjelog potraživanja prema klijentu naplati iz svih priloženih instrumenata obezbjeđenja i vrijednosti cjelokupne imovine klijenta.

MFI ima pravo na naknadu troškova postupka prinudne naplate dospjelih potraživanja od klijenta u skladu sa odlukom nadležnog organa.

Pokretanjem izvršnog, sudskog ili drugog postupka radi naplate, smatra se da je klijent upoznat sa dospjećem cjelokupnog potraživanja.

Na zahtjev klijenta, MFI može izraditi obavještenje o razlozima proglašenja cjelokupnog potraživanja dospjelim.

MFI uvijek može proglasiti potraživanje dospjelim u slučaju da klijent:

- 1) nenamjenski utroši sredstva mikrokredita ili onemogući MFI da vrši kontrolu namjenske upotrebe sredstava;

- 2) ne vrši otplatu mikrokredita po rasporedu datom u planu otplate koji je sastavni dio ugovora o mikrokreditu;
- 3) ostvari prvo na mikrokredit na osnovu netačnih podataka, koji su bili značajni za odobravanje mikrokredita;
- 4) umanjuje vrijednost sredstava obezbjeđenja ili ugrožava bilo koje sredstvo obezbjeđenja kreditnog rizika;
- 5) umanjuje svoju kreditnu sposobnost sa ciljem onemogućavanja naplate potraživanja;
- 6) izgubi poslovnu sposobnost ili nastupi njegova smrt, a njegovi nasljednici ne preuzmu otplatu mikrokredita;
- 7) u drugim slučajevima u skladu sa pozitivnim propisima i internim aktima MFI.

## **Način rješavanja spornih situacija**

### **Član 31.**

Ukoliko u poslovnom odnosu između MFI i klijenta dođe do sporne situacije ili različitih stavova po nekom pitanju, ugovorne strane će pokušati sporazumno da riješe spor, uvažavajući obostrane interese.

U slučaju da se spor ne može riješiti sporazumno, sporno pitanje rješavaće se pred nadležnim sudom u skladu sa zakonima države Crne Gore.

## **VI. ZAŠTITA PODATAKA O KLIJENTIMA I POSLOVNA TAJNA**

### **Zaštita podataka o ličnosti**

#### **Član 32.**

MFI prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koje su u funkciji obavljanja njene djelatnosti. Podaci o klijentima su pohranjeni i čuvaju se u elektronskim i drugim bazama podataka MFI i koriste ih zaposleni koji su za to ovlašćeni, u skladu sa internim aktima.

Zaštitu podataka o ličnosti, MFI obezbjeđuje fizičkom licu sa kojim stupa u poslovne odnose bez obzira na državljanstvo,

prebivalište, rasu, pol, vjeroispovijest, jezik, vjeru, godine života, politička i druga uvjerenja, nacionalnu pripadnost, status, socijalno porijeklo, rođenje, obrazovanje, imovinsko stanje, društveni položaj i sva druga lična svojstva.

U cilju identifikacije, zaštite imovinskih interesa klijenta, kao i druge svrhe vezane za ugovorni odnos klijent daje saglasnost MFI da vrši obradu njegovih ličnih podataka, potpisivanjem zahtjeva, pristupnice, identifikacionog obrasca ili drugog dokumenta. Ovo uključuje prosljeđivanje podataka trećim licima, u skladu sa važećim

propisima u zemlji i inostranstvu i to samo za vrijeme koje je potrebno za namjenu za koju se lični podaci obrađuju.

MFI obezbjeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promjene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojim raspolaže u svojim bazama.

Klijent može tražiti od MFI na uvid određene podatke, kao i kopije podataka iz poslovnog odnosa sa MFI, u skladu sa odredbama važećeg zakona iz oblasti ličnih podataka.

## **Poslovna tajna**

### **Član 33.**

U poslovnom odnosu sa klijentom MFI poštuje tajnost podataka o klijentu u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i aktima MFI. Poslovnu tajnu predstavljaju podaci i informacije o klijentima do kojih MFI dođe u toku poslovanja.

Članovi organa MFI, zaposleni i druga lica koja u obavljanju poslova sa ili za MFI (u daljem tekstu: obveznici čuvanja poslovne tajne) dođu do podataka koji predstavljaju poslovnu tajnu, dužni su da za vrijeme i poslije prestanka rada kod MFI, čuvaju poslovnu tajnu i ne smiju te podatke koristiti u svoju ličnu korist ili ih učiniti dostupnim trećim licima.

Poslovnom tajnom ne smatraju se:

- 1) javni dostupni podaci i koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;

- 2) konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet klijenta;
- 3) podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza klijenta prema MFI.

Izuzetno, obveznik čuvanja poslovne tajne može saopštiti i dostaviti podatke ili omogućiti pristup podacima koji predstavljaju poslovnu tajnu sljedećim trećim licima:

- 1) Centralnoj banci,
- 2) nadležnom sudu,
- 3) nadležnom državnom tužilaštvu i organu uprave nadležnom za poslove policije za potrebe gonjenja učinilaca krivičnih djela,
- 4) podugovaračima, relevantnim sektorima MFI, kreditorima i drugim licima, uz saglasnost lica na koje se ti podaci odnose;
- 5) organu nadležnom za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma mogu se učiniti dostupnim podaci u skladu sa zakonom kojim se reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

MFI zadržava pravo da podatke svojih klijenata, koji su joj poznati prosljeđuje svojim organizacionim djelovima ili trećim licima (kreditorima, podugovaračima, revizorima...) a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izvještavanja, kao i za ostale poslovne potrebe MFI. Ukoliko dođe do prenosa podataka klijenta organizacionim djelovima MFI ili trećim licima, MFI je dužna da obezbijedi tretman vezano za čuvanje povjerljivosti i integriteta podataka svojih klijenata, a u skladu sa važećim propisima.

## VII. ZAVRŠNE ODREDBE

### Primjena Opštih uslova poslovanja

#### Član 34.

Opšti uslovi primjenjuju se uz ugovore zaključene sa klijentima.

MFI zadržava pravo da vrši izmjene i dopune Opštih uslova, u skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima i poslovnom politikom MFI.

Ukoliko ugovorom o mikrokreditu neko pravno pitanje nije izričito drugačije regulisano na poslovne odnose MFI i klijenta primjenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja.

U slučaju neusklađenosti odredbi pojedinačnog ugovora o mikrokreditu i odredbi Opštih uslova poslovanja primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, te ukoliko pojedinačnim ugovorom nije drugačije regulisano, važe odredbe drugih pojedinačnih akata MFI kojim se definišu određene oblasti poslovanja, a koje su u funkciji sprovođenja Opštih uslova poslovanja. Potpisivanjem ugovora o mikrokreditu klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja i da ih prihvata u potpunosti.

Ove opšte uslove poslovanja MFI čini dostupnim klijentima u svim filijalama i ekspoziturama MFI i na internet stranici [www.mojkredit.me](http://www.mojkredit.me)

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja od strane Izvršnog direktora MFI, a primjenjuju se od osmog dana od dana usvajanja. Stupanjem na snagu ovih Uslova, prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja br. 32-03-106 od 08.05.2018. godine.

U Podgorici 27.01.2020

**MFI MOJ KREDIT DOO PODGORICA**

**Milan Lazović**

**Izvršni direktor**