



Broj: 100-11OUP -02/26

Datum: 23.02.2026. godine

Na osnovu člana 16. Zakona o mikrokreditnim organizacijama („Sl.novine Federacije BiH“ br.59/06), člana 17. Zakona o mikrokreditnim organizacijama (“Sl.glasnik Republike Srpske” br.64/06 i 116/11), člana 5. i 9. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. novine Federacije BiH”br.31/14), člana 10. Odluke o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti dostupnosti općih i posebnih uslova poslovanja davaoca finansijskih usluga („Sl.novine Federacije BiH” br.62/14), Odluke o dodatnim elementima standardnog informacionog lista (Sl.novine Federacije BiH” br.73/25), te člana 21. Statuta MKF MIKRO ALDI Upravni odbor donosi slijedeće:

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

1. OPŠTI USLOVI

Opšti uslovi poslovanja Mikrokreditne fondacije MIKRO ALDI (u daljem tekstu: Opšti uslovi) sadrže standardne uslove koji se primjenjuju na sve klijente prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa između klijenata i Mikrokreditne fondacije MIKRO ALDI (u daljem tekstu: MKF MIKRO ALDI) kojima se obezbjeđuje primjena dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnos prema klijentu, kao i usklađenost ovih uslova s propisima.

Opšti uslovi se primjenjuju u MKF MIKRO ALDI zajedno sa ostalim uslovima poslovanja MKF MIKRO ALDI, te pojedinačnim ugovorima o mikrokreditu zaključenim između MKF MIKRO ALDI kao kreditora i klijenta kao korisnika mikrokredita.

MKF MIKRO ALDI će Opšte uslove poslovanja kao i njihove izmjene učiniti dostupnim klijentu i ostalim zainteresovanim licima najkasnije 15 dana od početka njihove primjene.

2. POJMOVI

Glavni dužnik je pravna ili fizička osoba koja je korisnik sredstava odobrenog mikrokredita i koja mikrokreditna sredstva koristi i otplaćuje kreditoru na način definiran odredbama ugovora o mikrokreditu.

Sudužnik je pravna ili fizička osoba koja je odgovorna za naplatu svih kreditorovih potraživanja jednako kao i glavni dužnik.

Ugovor o mikrokreditu ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se utvrđuju obligacijski odnosi i u zakonu o mikrokreditnim organizacijama.

Profesionalna pažnja je povećana pažnja i vještina koja se utemeljeno očekuje od kreditora u poslovanju s korisnicima njihovih usluga, sukladno pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelu savjesnosti i poštenja.

Nominalna kamatna stopa znači kamatna stopa izražena kao fiksni ili promijenjivi postotak koji se na godišnjoj razini primjenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava.

Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupne troškove mikrokredita koje plaća korisnik mikrokredita, pri čemu su ti troškovi izraženi kao postotak ukupnog iznosa na godišnjoj razini.

Plan otplate je tabelarni pregled svih hronoloških prikazanih novčanih tokova, namjenjenih informiranju glavnih dužnika i sudužnika a radi ažurnijeg praćenja njihovih obaveza po ugovoru o mikrokreditu.



Kreditna sposobnost podnosioca zahtjeva predstavlja utvrđivanje boniteta dužnika tj. njegove mogućnosti da dobije mikrokredit i da ga zajedno s pripadajućom kamatom otplati u roku utvrđenim ugovorom.

3. OPŠTA NAČELA POSLOVANJA MKF MIKRO ALDI

MKF MIKRO ALDI u svom poslovanju sa klijentima, obezbjeđuje zaštitu prava i interesa klijenta, dosljednom primjenom načela:

1. efikasnog i transparentnog poslovanja
2. postupanja sa profesionalnom pažnjom u izvršavanju svojih obaveza
3. ravnopravnog odnosa klijenta sa MKF MIKRO ALDI
4. zaštite podataka klijenta i ostalih učesnika u mikrokreditu
5. zaštitu od diskriminacije
6. informiranje klijenata
7. ugovaranje obaveza koje su određene ili odredive
8. prava klijenata na prigovor i obeštećenje

4. PROFESIONALNA OSPOSOBLJENOST

Radnici MKF MIKRO ALDI angažirani na poslovima prodaje finansijskih usluga ili pružanju savjeta klijentima su dužni posjedovati odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da postupaju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, da poštuju ličnost i integritet korisnika, kao i da korisnike potpuno i tačno informiraju o uslovima korištenja tih usluga.

MKF MIKRO ALDI je dužna osigurati da radnici koji su angažirani na poslovima prodaje ovih usluga ili pružanju savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije i osigurati obuku ovih radnika.

5. KLIJENTI MKF MIKRO ALDI

Ciljani MIKRO ALDI klijenti su fizičke i pravne osobe koje imaju potrebu za finansijskim sredstvima koja bi iskoristili za aktivnosti stvaranja prihoda u domaćinstvu i poboljšanje životnog standarda.

Fizička lica državljanima Bosne i Hercegovine ne mlađi od 18 godina čiji se identitet može nesporno utvrditi i čija je namjera uspostavljanje poslovnog odnosa sa fondacijom radi dobivanja mikrokredita, koja pri dospjeću zadnjeg anuiteta mikrokredita ne mogu biti starija od 75 godina kao i pravna lica koja su registrovana u BiH.

Također su ciljani klijenti i oni koji imaju potrebu za finansijskim sredstvima koja će uložiti u opremanje životnog prostora i nabavku opreme za takav prostor ili zadovoljavanjem drugih potreba kao što su obrazovanje i sl..

6. IDENTIFIKACIJA KLIJENATA

Identifikacija klijenta se vrši na osnovu važećeg originalnog identifikacionog dokumenta (lične karte ili vozačke dozvole ili pasoša) i CIPS prijave (obrazac PBA-1). Lični podaci o klijentu se upisuju iz identifikacionog dokumenta.



7. IZNOS MIKROKREDITA I ROKOVI OTPLATE

Minimalan iznos mikrokredita koji se može odobriti korisniku je 500,00 KM. Maksimalan iznos mikrokredita 10.000 KM. U ograničenje uključuju se svi mikrokrediti fondacije dati istom korisniku mikrokredita, koji se zbrajaju.

Rok otplate mikrokredita je od 1 mjesec do 60 mjeseci.

8. KAMATE, NAKNADE I TROŠKOVI

Odlukama o mikrokreditnim proizvodima MKF MIKRO ALDI određuje visinu nominalne kamatne stope za sve mikrokreditne proizvode. Nominalne kamatne stope su fiksne i obračunavaju se primjenom proporcionalne metode.

Kamatna stopa je istaknuta u svim uredima MKF MIKRO ALDI u kojima se ostvaruje neposredni kontakt s klijentima kao i na web stranici i promotivnim lecima.

MKF MIKRO ALDI obračunava i iskazuje efektivne kamatne stope na mikrokredite. Efektivna kamatna stopa je dekurzivna kamatna stopa koja se obračunava na godišnjem nivou i to primjenom složenog kamatnog računa, na način da se diskontovana novčana primanja izjednačavaju sa novčanim izdacima odobrenih mikrokredita.

Pri diskontovanju, tj svođenju na sadašnju vrijednost svih budućih primanja i izdataka novčanih sredstava po ugovoru o mikrokreditu primjenjuje se kalendarski broj dana u mjesecu i 365/366 dana u godini.

Efektivna kamatna stopa - EKS je kamatna stopa koja odražava sve troškove mikrokredita, uključujući nominalnu i interkalarnu kamatu obračunatu na ukupan iznos mikrokredita i rok otplate. EKS također uključuje naknadu za obradu mikrokredita i sve druge troškove koji nastaju povodom korištenja mikrokredita od strane klijenta.

Mikrokrediti se ugovaraju uz valutnu klauzulu i koriste se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na euro na dan stavljanja novčanih sredstava mikrokredita klijentu na raspolaganje, a vraćaju se u konvertibilnim markama.

MKF MIKRO ALDI obračunava proviziju za obradu mikrokredita koja se naplaćuje prilikom isplate mikrokredita. Definisana je za svaki mikrokreditni proizvod i istaknuta je u svim uredima MKF MIKRO ALDI u kojima se ostvaruje neposredni kontakt s klijentima kao i na web stranici.

Troškovi koji se javljaju pri isplati svakog mikrokredita su troškovi kupovine mjenice, troškovi za pribavljanje i ovjeru različite dokumentacije, uvjerenja, potvrda, dozvola i rješenja nadležnih tijela i organa i ostale slične naknade direktno povezane s mikrokreditom.

9. INFORMIRANJE KORISNIKA U PREDUGOVARAČKOJ FAZI

MKF MIKRO ALDI je dužna u pregovaračkoj fazi da preda klijentu informacioni list putem kojeg će ga informisati o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge. Informacioni list se predaje klijentu u pisanoj formi.

Informacioni list treba da sadrži:

- 1) vrstu usluge,
- 2) poslovno ime i adresu davaoca usluge,
- 3) iznos usluge, oznaku valute i uvjete korištenja



MIKROKREDITNA FONDACIJA

MIKRO ALDI

- 4) trajanje ugovora,
- 5) visinu fiksne nominalne kamatne stope
- 6) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, odnosno koji mu se isplaćuje, prikazan preko reprezentativnog primjera u kojem su naznačeni svi elementi korišteni u obračunu te stope,
- 7) iznos i broj anuiteta mikrokredita i perioda u kojima dospijevaju (mjesečno, tromjesečno i drugo),
- 8) informaciju o obavezi korištenja notarskih ili drugih usluga prilikom zaključenja ugovora,
- 9) ukupni troškovi mikrokredita prikazani pojedinačno i zbirno,
- 10) ukupni iznos koji klijent treba da plati,
- 11) kamatnu stopu koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza,
- 12) upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza,
- 13) pravo korisnika na odustajanje od ugovora, uslove i način odustajanja, kao i visinu troškova u vezi sa tim,
- 14) pravo korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti besplatno dobije obavještenje o rezultatima uvida u baze podataka,
- 15) prema potrebi instrumente osiguranja ispunjenja obaveza sa informacijom o redoslijedu i načinu izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja,
- 16) pravo korisnika na prijevremenu otplatu mikrokredita i pravo MKF MIKRO ALDI na naknadu, kao i visinu te naknade
- 17) pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacрта ugovora, izuzev ako MKF u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uvjeti za zasnivanje odnosa s korisnikom u konkretnom pravnom poslu,
- 18) period u kojem fondaciju obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi,

Pored obaveznih elemenata informacioni list treba da sadrži i sljedeće dodatne elemente:

- 1) Ime i prezime korisnika usluge i datumu ručenja informacionog lista,
- 2) Namjena za koju finansijska usluga može biti korištena,
- 3) Metoda obračuna nominalne kamatne stope i fiksni element,
- 4) Informacija o primjeni kamatne stope,
- 5) Indeksiranje u stranoj valuti i objašnjenje posljedica koje indeksiranje može imati za korisnika,
- 6) Pravo korisnika na prigovor, sa jasnim uputama o postupku podnošenja i rokovima davanja odgovora na isti.

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

Ako se ispunjenje obaveze osigurava sa sudužnikom, MKF MIKRO ALDI je dužna u pregovaračkoj fazi upoznati sudužnika sa predmetom sudužništva, odnosno da mu učini dostupnim sve bitne elemente ugovora o mikrokreditu iz kojih su jasno vidljivi prava i obaveze ugovornih strana i, na njegov zahtjev, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija davaoca finansijskih usluga.

10. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI

Prije zaključivanja ugovora o mikrokreditu fondacija vrši procjenu kreditne sposobnosti korisnika i sudužnika na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditne registre uz prethodnu pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka.

Prije zaključenja ugovora o mikrokreditu fondacija će klijenta i sudužnika međusobno informirati i upoznati s dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.

Ukoliko jedno lice nije saglasno da se dobijeni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopšte drugim licima, davalac finansijske usluge dužan je s tom činjenicom upoznati druga lica.



Ako je zahtjev za mikro kredit odbijen fondacija vrši povrat priložene dokumentacije koja je priložena uz zahtjev za mikro kredit.

11. ODOBRENJE MIKROKREDITNOG PLASMANA

U slučaju da MKF MIKRO ALDI procijeni da korisnik mikro kredita i ostali učesnici ispunjavaju kriterije za dodjelu mikro kredita, donijet će se odluka o odobrenju mikro kreditnog plasmana i o tome obavijesti podnosioca zahtjeva.

12. ZAKLJUČENJE UGOVORA O MIKROKREDITU

Prije zaključenja ugovora o mikro kreditu MKF MIKRO ALDI će upoznati klijenta sa svim bitnim uslovima i elementima ugovora, kao i pravima i obavezama ugovornih strana koja proizilaze iz ugovora. MKF MIKRO ALDI će na zahtjev klijenta, bez naknade, predati nacrt ugovora, koji on razmatra van prostorija MKF MIKRO ALDI u periodu od 24 sata.

13. BITNI ELEMENTI UGOVORA O MIKROKREDITU

(A) Obavezni elementi ugovora o mikro kreditu su:

1. vrsta mikro kredita,
2. poslovno ime, ime i adresa ugovornih strana,
3. period na koji se mikro kredit odobrava,
4. iznos mikro kredita koji se odobrava, oznaka valute i uslovi korištenja usluge,
5. kod mikro kredita indeksiranih u stranoj valuti – valutu u kojoj mikro kreditna organizacija indeksira mikro kredit, tip kursa valute koji se primjenjuje pri odobravanju i otplate mikro kredita (kupovni ili prodajni kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine ili službeni srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke) kao i datum obračuna,
6. pravo korisnika da na ugovoreni način, a najmanje jednom godišnje, bez naknade dobije u pisanoj formi izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćenje glavnice i kamate, kao i o iznosu preostalog duga za kredite izdate u organizacionim dijelovima na području Republike Srpske
7. ukupne troškove mikro kredita,
8. ukupan iznos koji korisnik treba da plati,
9. visina fiksne nominalne kamatne stope,
10. efektivna kamatna stopa i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, a izračunat je na dan zaključenja ugovora,
11. plan otplate mikro kredita i pravo korisnika da tokom trajanja ugovora, odnosno jedanput godišnje dobije besplatno plan otplate odnosno, stanje kreditne obaveze;
12. instrumente obezbjeđenja ispunjenja obaveza sa informacijom o redoslijedu i načinu izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja,
13. metod koji se primjenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);
14. stopa zatezne kamate u trenutku zaključenja ugovora koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te sve druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza,
15. upozorenje o posljedicama u slučaju neizmirenja obaveza, uvjeti, postupak i posljedice otkaza, odnosno raskida ugovora o mikro kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obavještenje o uvjetima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza;
16. vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret korisnika mikro kredita;
17. vrste sredstava osiguranja, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate mikro kredita, kao i uvjeti aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirenja obaveza;



MIKROKREDITNA FONDACIJA

MIKRO ALDI

18. uvjete i način prijevermene otplate mikrokredita i visina naknade u vezi s tim;
19. pravo korisnika na odustanak od ugovora, uvjeti i način odustanka;
20. pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa;
21. prema potrebi, odredba o obavezi korištenja i plaćanja troškova notarskih usluga.

(B) Ukupni troškovi mikrokredita za korisnika uključuju kamate, naknade, poreze i sve druge naknade i troškove koji su direktno povezani sa odobravanjem i korištenjem mikrokredita i uključuju se u obračun i iskazivanje efektivne kamatne stope.

(C) Ukupan iznos koji korisnik treba platiti predstavlja zbir iznosa mikrokredita i ukupnih troškova kredita koje korisnik snosi.

(D) Pri isplati mikrokredita mikroreditna organizacija uz ugovor uručuje korisniku i sudužniku/cima jedan primjerak plana otplate kredita koji se smatra sastavnim dijelom ugovora, a drugi primjerak ovog plana mikroreditna organizacija zadržava u svojoj dokumentaciji. Korisnik mikrokredita i sudužnici potpisuju otplatni plan.

14. VRSTE GARANCIJA ZA POVRAT MIKROKREDITA

Obezbjedenje mikrokredita mora biti adekvatan kolateral datom mikrokreditu u zavisnosti od iznosa mikrokredita, kreditne sposobnosti klijenta i sudužnika, vrijednosti pokretne/nepokretne imovine. Garancije za povrat kredita mogu biti kombinovane.

Za obezbjedenje povrata mikrokredita mogu se prihvatiti slijedeće garancije:

- sudužnik/ci
- Saglasnost o zapljeni (administrativna zabrana koja ima dejstvo rješenja o izvršenju) dužnika,
- Saglasnost o zapljeni (administrativna zabrana koja ima dejstvo rješenja o izvršenju) sudužnika,
- Potpisane (za pravna lica i ovjerene) bjanko mjenice od strane korisnika mikrokredita i sudužnika sa klauzulom bez protesta,
- I druge garancije prihvatljive kao obezbjedenje mikrokredita.

15. IZMJENE OBAVEZNIH ELEMENATA UGOVORA O MIKROKREDITU

Ako MKF MIKRO ALDI namjerava neki od obaveznih elemenata ugovora izmijeniti, dužna je pribaviti pisanu saglasnost svih sudionika u mikrokreditnom odnosu prije primjene te izmjene.

U slučaju da klijent nije saglasan s izmjenama obaveznih elemenata ugovora, fondacija ne može jednostrano izmijeniti uvjete iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi ili ukoliko dođe do promjene zakonskih propisa koji imaju uticaja na utvrđivanje visine obaveznih elemenata ugovora.

MKF MIKRO ALDI je dužna korisnika u roku i na način određen ugovorom obavještavati o promjeni podataka koji ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

16. PRAVO NA ODUSTANAK OD UGOVORA O MIKROKREDITU

MKF MIKRO ALDI neće korisniku staviti na raspolaganje mikroreditna sredstva prije isteka roka od 14 dana, osim na pismeni zahtjev klijenta.

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



MIKROKREDITNA FONDACIJA
MIKRO ALDI

stavljanje mikrokreditnih sredstava na raspolaganje na njegov pismeni zahtjev, pod uslovom da nije počeo da koristi sredstva.

Klijent je dužan da o svojoj namjeri odustanka od ugovora, pismeno obavijesti MKF MIKRO ALDI, pri čemu se datum prijema te obavijesti smatra datumom odustanka od ugovora.

MKF MIKRO ALDI će u slučaju odustanka klijenta od zaključenog ugovora naplatiti obračunatu naknadu za obradu mikrokreditnog zahtjeva.

MKF MIKRO ALDI ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o mikrokreditu.

17. PRIJEVREMENI POVRAT MIKROKREDITA

Klijent može vratiti mikrokredit prije ugovorenog roka za otplatu, ali je dužan podnijeti pismeni zahtjev za prijevremenu otplatu mikrokredita najmanje 8 radnih dana prije namjeravane otplate. U slučaju prijevremene otplate mikrokredita klijent je dužan platiti naknadu za prijevremeni povrat u skladu sa mjerodavnim propisima.

Naknada za prijevremeni povrat mikrokredita se obračunava na osnovicu koju čini ostatak glavnice na dan prijevremene otplate u procentu od 1% na osnovicu ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveza iz ugovora o mikrokreditu duži od jedne godine, odnosno u procentu od 0,50% na osnovicu ako je navedeni period kraći od godine. Ovaj način obračuna primjenjuje se jednako i za korisnike kredita koji imaju prebivalište u FBiH kao i u RS, s tim što za korisnike kredita koji su izdati na području organizacionih dijelova MKF MIKRO ALDI u RS naknada za prijevremeni povrat kredita obračunava samo ako je iznos ostatka osnovice veći od 5000 KM.

18. OTKAZ UGOVORA O MIKROKREDITU

U slučaju da klijent ne ispunjava obaveze koje proizilaze iz Ugovora o mikrokreditu, MKF MIKRO ALDI može raskinuti ugovor u skladu sa ugovornim odredbama i zakonom.

19. DOSTAVA OBAVIJESTI I DRUGIH PISMENA KLIJENTU

Korisnik i ostali učesnici u mikrokreditu su dužni o promjeni adrese stanovanja obavijestiti MKF MIKRO ALDI odmah po promjeni adrese. Ako je Korisnik mikrokredita promijenio adresu, a nije o istom obavijestio MKF MIKRO ALDI ili izbjegava zaprimiti obavijest, pa se stoga dostava ne može izvršiti, obavijest se odlaže u MKF MIKRO ALDI s danom izdavanja i sa dokazom o slanju smatra se uredno otpremljenom.

MKF MIKRO ALDI će sve obavijesti i drugu pisanu dokumentaciju dostavljati na posljednju evidentiranu adresu i smatrat će se da je uredno otpremljena.

20. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA KLIJENTA

Klijent je izričito saglasan da je MKF MIKRO ALDI ovlašten da može prikupljati i obrađivati lične podatke i informacije koje su potrebne u njihovim poslovnim odnosima.

MKF MIKRO ALDI kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom klijentu s kojima raspolaže.

Sve informacije o poslovnim odnosima između MKF MIKRO ALDI i klijenta su poslovna tajna za MKF MIKRO ALDI.

MKF MIKRO ALDI je dužna sa navedenim podacima postupati u skladu sa svojom zakonskom obavezom čuvanja tajnosti podataka za koje je saznala u mikrokreditnom poslovanju sa klijentom, 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 zaposlenika, a nakon prestanka njihova radnog odnosa krivičnu i materijalnu odgovornost.

Korisnik mikrokredita po osnovu zaključenog ugovora, je saglasan i dozvoljava MKF MIKRO ALDI, da podatke i informacije o zaključenim ugovorima, u vezi sa zaključenim ugovorima, kao i opšte podatke o korisnicima mikrokredita, koje je MKF MIKRO ALDI dobila u vezi sa izvršavanjem ugovora ili u okviru poslovnog odnosa sa korisnikom mikrokredita, čuva obrađuje i dostavlja poslovnim partnerima, sa ciljem efikasnog upravljanja rizicima.

21. PRIGOVOR KLIJENTA I DRUGIH UČESNIKA U MIKROKREDITU

Korisnik ili drugi učesnik u mikrokreditu može usmeno ili pismeno podnijeti prigovor Odboru za žalbe MKF MIKRO ALDI ako smatra da se fondacija ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora. Prigovor se može podnijeti lično u organizacionim dijelovima MKF MIKRO ALDI MKF MIKRO ALDI, putem pošte adresu MKF MIKRO ALDI ul. Panorama bb Goražde ili na mail adresu info@mikroaldi.org.

U postupku po prigovoru ili žalbi MKF MIKRO ALDI će korisniku mikrokredita dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Ako se ocijeni da je žalba ili prigovor osnovan, odgovor će sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg podnosilac žalbe ili prigovora treba da obavijesti MKF MIKRO ALDI da li taj prijedlog prihvata. Ako MKF MIKRO ALDI ne dostavi odgovor u roku od 30 dana ili podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom, podnosilac prigovora ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmenu za bankarski sistem koji je u sastavu Agencije za bankarstvo FBiH ili Agencije za bankarstvo RS u ovisnosti da li je mikrokredit izdat na području rada organizacionih dijelova koji posluju na području FBiH ili RS.

22. POSTUPAK PO SPOROVIMA

Svi eventualni sporovi koji proizlaze iz mikrokreditnog poslovanja MKF MIKRO ALDI će nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko se u tome ne uspije u prihvatljivom roku, pokrenut će se spor pred nadležnim sudom.

23. ZAVRŠNE ODREDBE

MKF MIKRO ALDI može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove poslovanja u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima. Izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja vršit će se po proceduri njihovog donošenja.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom donošenja i objavljuju u svim poslovnim prostorima MKF MIKRO ALDI, kao i na internet stranici www.mikroaldi.org
Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja stavljaju se van snage Opšti uslovi poslovanja MKF MIKRO ALDI broj: 100-10-OUP-10/23 od dana 27.10.2023. godine.

Predsjednik Upravnog odbora
Imamović Ibrahim

