



OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

2026

I.	OPŠTE ODREDBE.....	3
II.	INFORMISANJE KLIJENTA.....	5
III.	PRAVA I OBAVEZE MFI I KLIJENATA.....	7
IV.	KAMATE I NAKNADE	12
V.	INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA	15
VI.	ZAŠTITA PODATAKA O KLIJENTIMA I POSLOVNA TAJNA	16
VII.	ZAVRŠNE ODREDBE	18

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

I. OPŠTE ODREDBE

1.1. Pojam

Opšti uslovi poslovanja mikrokreditne finansijske institucije "Mikrokreditiranje" doo Podgorica (u daljem tekstu: MFI) definišu pravila i procedure koje se primjenjuju u poslovnim odnosima sa fizičkim licima, pravnim subjektima i preduzetnicima. Ovi uslovi su usklađeni sa relevantnim zakonodavstvom, uključujući dozvolu za rad izdatu od strane Centralne banke Crne Gore i poslovanje registrovano u Centralnom registru privrednih subjekata.

MFI posluje na principima povjerenja i obostrane koristi, primjenjujući jasno definisana pravila u svim fazama uspostavljanja i trajanja odnosa sa klijentima. U okviru opštih uslova obuhvaćeni su standardizovani uslovi poslovanja koji važe za sve klijente, procedure za uspostavljanje poslovne saradnje, komunikacioni kanali između MFI i klijenata, vrste i troškovi usluga, kao i pravila i uslovi za realizaciju poslovanja. Pored toga, obuhvaćena su i sva ostala pitanja koja su od značaja za regulisanje odnosa između MFI i klijenata.

Svi poslovni odnosi između MFI i klijenata zasnovani su na ugovornim obavezama. Sadržaj opštih uslova, uključujući eventualne izmjene i dopune, dostupan je u poslovnim prostorijama MFI i na zvaničnoj internet stranici www.mikrokreditiranje.me. MFI je dužan osigurati klijentima neometan pristup ovim uslovima, pružiti potrebna objašnjenja i smjernice za njihovu primjenu.

1.2. Pojam klijenta

Klijent je svako fizičko lice, preduzetnik ili pravno lice koje koristi uslugu MFI ili se obratilo MFI u cilju korišćenja neke od usluga koje ona pruža.

1.3. Dostupnost

Opšti uslovi poslovanja dostupni su klijentima na vidljivim mjestima u poslovnim prostorijama MFI, kao i na zvaničnoj internet stranici www.mikrokreditiranje.me. Smatra se da je klijent upoznat sa sadržajem Opštih uslova poslovanja ukoliko su oni objavljeni na ovakav način.

1.4. Identifikacija klijenta

U skladu s važećim zakonodavstvom koje uređuje sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma, MFI je obavezna da izvrši identifikaciju klijenta prije uspostavljanja poslovnog odnosa.

Identifikacija klijenta ili ovlašćenog lica za zastupanje, sprovodi se provjerom identiteta na osnovu važećih identifikacionih dokumenata, u skladu sa zakonodavstvom i internim pravilnicima MFI.

Interni akti MFI definišu potrebnu dokumentaciju, način predaje dokumenata (original, kopija i sl.), starost dokumenata, ovjeru i sve ostale relevantne zahtjeve koje klijent mora ispuniti. Pored osnovne dokumentacije predviđene internim aktima, MFI zadržava pravo da od klijenta zatraži dodatne informacije i dokumenta ukoliko su oni neophodni za ispunjenje zahtjeva vezanih za uspostavljanje poslovnog odnosa.

U slučaju da dokumentacija klijenta nije u skladu sa zahtjevima MFI, MFI zadržava pravo na odbijanje poslovne saradnje.

1.5. Potpis klijenta

Klijent je dužan da potpisuje dokumenta na isti način kao što je to navedeno u identifikacionom dokumentu korišćenom za njegovu identifikaciju, ukoliko je u pitanju fizičko lice. Za pravna lica i preduzetnike, potpisivanje se vrši u skladu sa OP obrascem, kartonom deponovanih potpisa ili drugim odgovarajućim dokumentom koji je definisan važećim pravilnicima.

Ukoliko je klijent nepismen, umjesto potpisa stavlja otisak desnog kažiprsta, uz notarsku ovjeru, shodno internim aktima MFI.

1.6. Obaveza procjene kreditne sposobnosti klijenta

Prije zaključenja ugovora o mikrokreditu, MFI je dužna da sprovede procjenu kreditne sposobnosti klijenta. Ovaj proces uključuje analizu podataka o finansijskom bonitetu klijenta, njegovom domaćinstvu i poslovnim aktivnostima (ukoliko klijent posjeduje biznis), kao i informacije o traženom proizvodu, uključujući iznos, rok i namjenu mikrokredita, a sve u skladu sa Odlukom o bližem načinu, zahtjevima i postupku procjene kreditne sposobnosti potrošača (Sl. List CG br. 135/2025 od 25.11.2025. godine).

Za potrebe procjene, MFI može podnijeti upit o zaduženosti klijenta kod drugih finansijskih institucija, uz prethodno pribavljenu pismenu saglasnost klijenta. Ovaj upit se šalje Centralnoj banci Crne Gore kako bi se dobio tačan uvid u otplatni kapacitet klijenta.

Konačna odluka o odobravanju mikrokredita zasniva se isključivo na procjeni koju sprovodi MFI, u skladu sa svojim internim pravilnicima i politikama.

U slučaju da zahtjev za mikrokredit bude odbijen na osnovu podataka iz Kreditnog registra, MFI je dužna da bez odlaganja i bez naknade, klijenta obavijesti u pisanoj formi o podacima iz Kreditnog registra koji su bili osnova za donošenje takve odluke.

1.7. Ugovor o mikrokreditu

Ugovor o mikrokreditu je pravni dokument kojim se MFI obavezuje da klijentu stavi na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava na precizno definisani vremenski period i za određenu namjenu, odnosno u skladu sa zakonom. Klijent se, s druge strane, obavezuje da plaća ugovorenu kamatu i da vrati isplaćeni iznos u rokovima i na način predviđen ugovorom.

Ugovor koji MFI sklapa sa klijentom mora sadržati jasne, precizne i klijentu razumljive odredbe. Klijent mora biti informisan o okolnostima, načinu i uslovima pod kojima se mogu mijenjati obavezni elementi ugovora.

Ugovor ne smije da sadrži odredbe koje bi ograničavale ili isključivale prava klijenta garantovana zakonom.

Potpisivanjem ugovora o mikrokreditu, klijent potvrđuje da je upoznat s odredbama Opštih uslova poslovanja i da ih u potpunosti prihvata.

Obavezni elementi ugovora o potrošačkom mikrokreditu utvrđeni su Zakonom o potrošačkim kreditima i moraju biti sadržani u nacrtu ugovora ili u finalnom tekstu ugovora koji MFI zaključuje sa klijentom.

MFI je dužna da, na zahtjev klijenta, obezbijedi plan otplate mikrokredita bez dodatne naknade tokom trajanja ugovornog odnosa.

Ugovor o mikrokreditu i eventualni aneksi istog se obavezno sastavljaju u pisanoj formi i potpisuju ga klijent i predstavnik MFI, čime obje strane potvrđuju saglasnost o ključnim elementima ugovora. Svaka ugovorna strana dobija najmanje jedan primjerak ugovora.

II. INFORMISANJE KLIJENTA

MFI se obavezuje da klijentima pruži sve relevantne informacije o proizvodima i uslugama, uključujući:

- Transparentne informacije o kamatama, naknadama i uslovima ugovora;
- Dodatna objašnjenja i dokumentaciju u pisanoj formi.

2.1. Oglašavanje

MFI oglašava svoje usluge na jasan, razumljiv i transparentan način, uz punu usklađenost sa važećim zakonima i propisima. Svi oglasi, promotivne kampanje i komunikacija usmjerena ka klijentima dizajnirani su tako da pruže tačne, potpune i pravovremene informacije o uslovima i karakteristikama usluga koje MFI nudi.

Oglašavanje ne smije sadržati netačne, dvosmislene ili obmanjujuće informacije koje bi mogle dovesti klijenta u zabludu o stvarnim uslovima korišćenja usluga. U okviru oglašavanja, MFI je obavezna da u svim komunikacijskim materijalima jasno naznači:

1. **Naziv i identitet MFI**, uključujući kontakt informacije za dodatna pitanja;
2. **Efektivnu kamatnu stopu (EKS)** izraženu na godišnjem nivou, uključujući sve naknade i troškove koje snosi klijent;
3. **Reprezentativan primjer usluge**, koji uključuje ključne podatke o iznosu kredita, kamatama, ukupnim troškovima kredita i iznosu mjesečnog anuiteta;
4. **Specifične uslove ili ograničenja**, poput zahtjeva za dodatne usluge (npr. osiguranje), ako su obavezni za realizaciju usluge.

Na zahtjev klijenta, MFI je dužna da pruži dodatna objašnjenja o oglašenim uslugama, uključujući odgovarajuću dokumentaciju, i to u pisanom obliku ili na drugom trajnom mediju. Klijent ima pravo da traži ove informacije besplatno, bez dodatnih administrativnih troškova.

Predugovorna transparentnost i odgovornost

Tokom oglašavanja i informisanja u predugovornoj fazi, MFI osigurava da klijent može donijeti informisanu odluku koja odgovara njegovim potrebama i finansijskim mogućnostima. Svi oglasi koji uključuju podatke o troškovima mikrokredita moraju sadržati sljedeće elemente:

- Kamatnu stopu i efektivnu kamatnu stopu (EKS);
- Ukupan iznos kredita;
- Ukupan iznos koji klijent treba da plati;
- Trajanje ugovora;
- Visinu mjesečnog anuiteta.

U slučaju da dodatne usluge (npr. osiguranje) predstavljaju preduslov za zaključenje ugovora, njihovi troškovi moraju biti jasno prikazani ili na jasan način naznačeno da mogu uticati na ukupan trošak kredita.

Pravila promjena u oglašavanju

Svaka promjena u promotivnim uslovima usluga mora biti pravovremeno objavljena putem zvaničnih komunikacijskih kanala, kao što su internet stranica MFI, poslovne prostorije ili drugi javni mediji. MFI

zadržava pravo izmjene promotivnih uslova, ali sve izmjene stupaju na snagu tek nakon što budu jasno saopštene klijentima, kako bi isti imali dovoljno vremena da ih razmotre.

Prava klijenata u vezi sa oglašavanjem

Klijent ima pravo da podnese prigovor ukoliko smatra da su informacije iz oglašavanja bile nejasne, netačne ili obmanjujuće. Prigovor se može podnijeti u poslovnica MFI, putem e-maila ili zvanične internet stranice. MFI je dužna da razmotri svaki prigovor u skladu sa svojim internim pravilnicima i zakonskim obavezama.

Ovim pristupom, MFI obezbjeđuje maksimalnu transparentnost i profesionalnost u komunikaciji s klijentima, pružajući im sve potrebne informacije za donošenje odgovarajućih finansijskih odluka.

2.2. Ključni elementi oglašavanja potrošačkih kredita

Kada MFI oglašava kreditne usluge koje uključuju kamatnu stopu ili druge podatke o troškovima mikrokredita, dužna je da na jasan i pregledan način pruži sljedeće ključne informacije:

1. Visinu kamatne stope, uz objašnjenje svih naknada koje ulaze u ukupne troškove kredita;
2. Ukupan iznos kredita koji se odobrava klijentu;
3. Efektivnu kamatnu stopu (EKS), izraženu kao godišnji procenat;
4. Rok trajanja ugovora o mikrokreditu;
5. Ukupan iznos koji klijent treba da plati, uključujući iznos mjesečnih anuiteta.

Takođe, ako se zaključenje ugovora o kreditu zahtijeva zajedno s dodatnim uslugama (kao što je osiguranje), MFI mora jasno naznačiti ovu obavezu. U slučaju da troškovi tih dodatnih usluga nisu unaprijed poznati, ali su neophodni za realizaciju kredita, to mora biti transparentno navedeno, zajedno s iskazivanjem efektivne kamatne stope.

2.3. Informisanje u predugovornoj fazi za potrošačke kredite

MFI je obavezna da u predugovornoj fazi, klijentu koji je fizičko lice pruži sve relevantne informacije o mikrokreditu u pisanoj formi, bilo na papiru ili drugom trajnom mediju. Ove informacije omogućavaju klijentu da uporedi ponude različitih pružalaca kredita i procijeni da li uslovi koje nudi MFI odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji. Ponuda se klijentu dostavlja putem propisanog obrasca koji sadrži sve obavezne elemente i ključne informacije o mikrokreditu. Na zahtjev klijenta, MFI je obavezna da, bez dodatnih troškova, dostavi nacrt ugovora o mikrokreditu, kako bi klijent mogao temeljno pregledati sve ugovorne odredbe prije donošenja konačne odluke o prihvatanju ponude.

2.4. Komunikacija

Komunikacija između MFI i klijenta može se odvijati pismenim, elektronskim, telefonskim ili usmenim putem, uz obezbjeđenje pravovremenog dostavljanja svih relevantnih informacija.

Komunikacija između MFI i klijenta ostvaruje se putem različitih kanala, uključujući informativne i reklamne materijale dostupne u poslovnica MFI, sredstva javnog informisanja, internet prezentaciju MFI, telefonske kontakte, poštanske usluge, kao i direktne sastanke s klijentima u prostorijama MFI ili u prostorijama klijenta koji obavlja privrednu djelatnost. Informacije se mogu dostavljati u papirnom ili elektronskom obliku.

Pisana komunikacija s klijentom obavlja se neposrednom predajom ili dostavom informacija putem pošte, e-maila ili drugih trajnih medija.

Obavještenja i informacije smatraju se uredno dostavljenima ako su poslate na posljednju poznatu ili MFI prijavljenu adresu klijenta (prebivališta, boravišta ili sjedišta) ili na e-mail adresu koju je klijent prijavio MFI, zaključno s datumom slanja ili predaje trajnog medija za dostavu.

III. PRAVA I OBAVEZE MFI I KLIJENATA

Prava i obaveze MFI uključuju profesionalno i transparentno ponašanje prema klijentima, pružanje tačnih informacija i zaštitu podataka o ličnosti. Klijenti imaju pravo na informisanje, prijevremenu otplatu kredita i podnošenje prigovora.

3.1. Obaveze MFI

MFI je obavezna da u svim poslovnim odnosima sa klijentima postupa profesionalno, transparentno i u skladu sa najvišim standardima poslovne prakse, uz primjenu principa pažnje dobrog privrednika. Njeno poslovanje mora biti usklađeno sa važećim zakonima, podzakonskim aktima, internim pravilnicima, kao i sa pravilima struke i opšteprihvaćenim poslovnim običajima. MFI preuzima odgovornost za propuste svojih zaposlenih i angažovanih saradnika u izvršavanju ugovornih obaveza prema klijentima, osim u slučajevima koji su rezultat više sile. Viša sila može uključivati ratne sukobe, prirodne ili ekološke katastrofe, epidemije, prekid isporuke električne energije, prekid telekomunikacionih veza i druge nepredvidive događaje koji su izvan kontrole MFI.

MFI je dužna da klijentima pruži jasne, tačne i pravovremene informacije o svim uslovima mikrokredita. To uključuje informisanje o efektivnoj kamatnoj stopi, koje se vrši transparentno i u pisanom obliku prije prihvatanja ponude ili zaključivanja ugovora.

Za potrošačke mikrokredite, informisanje o efektivnoj kamatnoj stopi vrši se putem standardizovanog obrasca propisanog od strane Centralne banke Crne Gore, u cilju osiguranja pune transparentnosti. Pružanje jasnih, preciznih i lako dostupnih informacija klijentima je prioritet. MFI osigurava da su sve relevantne informacije vidljive i dostupne u poslovnicama, putem internet stranice, kao i kroz druge kanale komunikacije.

Prilikom zaključenja Ugovora o mikrokreditu, MFI je obavezna da:

1. **Sastavi ugovor u pisanoj formi** i obezbijedi da svaka ugovorna strana dobije svoj primjerak.
2. **Ugovor o mikrokreditu sadrži sve zakonom propisane obavezne elemente**, uključujući jasno određenu ili određivu novčanu obavezu. Ugovor ne smije sadržavati opšte upućujuće norme na poslovnu politiku kada su u pitanju obavezni elementi definisani zakonom.
3. **Bilo kakve izmjene obaveznih elemenata ugovora mogu se izvršiti isključivo uz pisanu saglasnost korisnika**, osim u slučaju promjenjive kamatne stope, koja je ugovorena u skladu sa zakonom. Ako korisnik ne prihvati predložene izmjene, MFI nema pravo da jednostrano mijenja ugovorene uslove niti da jednostrano raskine ili otkaže ugovor, osim u slučajevima predviđenim zakonskim propisima o obligacionim odnosima.
4. **Na ugovoreni način, bez naknade dostavi korisniku pisani izvod o stanju njegovog kreditnog zaduženja**, koji uključuje podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate, kao i o preostalom dugu.
5. **U slučaju prenosa potraživanja iz Ugovora o mikrokreditu na drugu finansijsku instituciju koja posjeduje dozvolu Centralne banke Crne Gore (CBCG)**, MFI je dužna da korisnika blagovremeno obavijesti o prenosu prava na novu instituciju.

Takođe, u skladu sa zakonskim odredbama, MFI je obavezna dostavljati podatke o odobrenim mikrokreditima Kreditnom registru kako bi se osigurala transparentnost i odgovarajuće evidencije.

Pored navedenog, MFI je obavezna poštovati sve dodatne odgovornosti koje proizilaze iz zakona, podzakonskih akata i ugovora zaključenih s klijentima, osiguravajući profesionalan i odgovoran odnos prema svim stranama.

3.2. Prava MFI

MFI zadržava pravo na slobodan izbor klijenata, kao i na izmjene i raskid ugovora u skladu sa zakonom. MFI zadržava pravo slobodnog izbora klijenata i samostalno odlučuje o tome da li će stupiti u poslovni odnos s klijentom. Na osnovu stručnih analiza i procjena, MFI ima pravo odbiti sklapanje ugovora o mikrokreditu.

MFI ima pravo da naplati naknadu za pružene usluge u skladu s važećim pravilnicima i ugovorima. Bez prethodne saglasnosti klijenta, MFI može ograničiti ili onemogućiti korišćenje određenih proizvoda i usluga, kao i raskinuti postojeći poslovni odnos u slučajevima kada postoji rizik od izloženosti pranju novca, finansiranju terorizma, ili ako klijent djeluje suprotno zakonima i drugim propisima.

MFI ima pravo koristiti lične podatke klijenata (kao što su adresa, brojevi telefona, e-mail i drugi kontakt podaci) u svrhu obavještanja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama. Ovi podaci se koriste isključivo na osnovu saglasnosti klijenta, koja je data prilikom podnošenja zahtjeva za mikrokredit ili dostavljanja dokumentacije potrebne za osiguranje poslovnog odnosa.

MFI zadržava pravo da slobodno odlučuje o izboru korisnika, pri čemu se nijedan potencijalni ili postojeći klijent neće diskriminisati na osnovu starosne dobi, pola, rasne, etničke ili socijalne pripadnosti, religije, zdravstvenog stanja, invaliditeta, seksualne orijentacije, političkih stavova ili pripadnosti, bračnog statusa, sindikalne pripadnosti ili bilo kojeg drugog ličnog svojstva.

MFI zadržava pravo kontrole načina na koji klijent koristi sredstva odobrena putem mikrokredita, kao i praćenja urednosti klijenta u ispunjavanju svih obaveza preuzetih ugovorom. Ova kontrola se sprovodi u skladu sa zakonom, internim pravilnicima MFI i ugovorom koji je sklopljen s klijentom.

MFI ima pravo predlagati izmjene ili dopune postojećih ugovora ili, ako je to potrebno, jednostrano raskinuti ugovor, pod uslovima koji su u skladu sa zakonom, ugovorom i internim aktima MFI.

Pored navedenog, MFI uživa i druga prava predviđena važećim zakonima, propisima i ugovorima koji regulišu poslovni odnos s klijentom.

3.3. Obaveze klijenata

Upoznavanje sa uslovima poslovanja

Klijent je dužan da pažljivo pročita i upozna se sa svim uslovima poslovanja koje MFI nudi, uključujući Opšte uslove poslovanja, odredbe ugovora, priloge, anekse, kao i obrasce za sredstva obezbjeđenja i prateću dokumentaciju koji su dostavljeni prije zaključenja ugovora.

Korišćenje usluga u skladu sa zakonom

Klijent je obavezan koristiti usluge MFI isključivo u skladu sa važećim zakonima, propisima i ugovornim obavezama.

Dostavljanje tačnih podataka

Klijent mora dostaviti istinite i vjerodostojne podatke, dokumentaciju, informacije i izjave koje su potrebne za uspostavljanje i realizaciju poslovnog odnosa. Sve dostavljene informacije moraju biti u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i internim pravilnicima MFI.

Obavještanje o promjenama

Klijent je obavezan dostaviti MFI sve relevantne informacije i dokumentaciju u skladu sa zaključenim ugovorima, kao i obavještenja o svim promjenama (npr. promjena prebivališta, zaposlenja, pravnog statusa i sl.) koje mogu uticati na izvršenje ugovornog odnosa.

Obaveza prijave ličnih promjena za fizička lica

Klijent, fizičko lice, je dužno bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana nastanka promjene, obavijestiti MFI o promjenama ličnih podataka, uključujući promjenu imena, adresu prebivališta, adresu poslodavca i kontakt podatke (poštanska adresa, broj telefona, e-mail adresa).

Obaveza prijave promjena za pravna lica i preduzetnike

Klijent, pravno lice i preduzetnik, koji ima zakonsku obavezu registracije kod nadležnog organa (npr. CRPS, Poreska uprava, Ministarstvo) mora obavijestiti MFI o svim registrovanim promjenama i dostaviti odgovarajući dokaz u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od datuma registracije te promjene.

Obaveza saradnje sa MFI

Klijent je obavezan da se odazove pozivu MFI na razgovor, kada MFI to ocijeni potrebnim, i pruži sve relevantne informacije koje su neophodne za nastavak ili realizaciju poslovnog odnosa.

Odgovornost za štetu

Klijent snosi odgovornost za svaku štetu nastalu zbog dostavljanja nejasnih, netačnih ili nepotpunih podataka ili instrukcija, kao i zbog nepridržavanja obaveza pravovremenog obavješćavanja MFI u skladu sa ugovorom i Opštim uslovima poslovanja.

Odgovornost za neurednost plaćanja

Da snosi troškove koji mogu nastati zbog neurednog plaćanja mikrokredita (npr. troškovi opomena, sudski troškovi).

Ostale obaveze klijenta

Klijent je obavezan da se pridržava svih zakonskih i ugovornih odredbi, kao i obaveza utvrđenih podzakonskim aktima i internim pravilnicima MFI.

3.4. Prava klijenata

Zakonska i ugovorna prava klijenta

Prava klijenta utvrđena su Zakonom o potrošačkim kreditima, Zakonom o obligacionim odnosima, Zakonom o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima, kao i Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Dodatno, prava klijenta su definisana podzakonskim aktima, Opštim uslovima poslovanja i ugovorom zaključenim između MFI i klijenta.

Pravo na informisanje

Klijent ima pravo na redovno informisanje o svim promjenama uslova poslovanja, kao i na zahtjev dodatnih informacija ili obavještenja od MFI u vezi s pruženim uslugama.

Korisnik ima pravo da se obrati MFI, usmeno ili pismeno, i zatraži informacije koje se odnose na:

- Uslove za realizaciju određenog proizvoda ili usluge,
- Potrebnu dokumentaciju za obradu konkretnog zahtjeva,
- Nacrt Ugovora o mikrokreditu,
- Status i otplatu mikrokredita,

- Visinu kamatnih stopa, naknada i troškova za određeni proizvod ili uslugu,
- Sve druge relevantne informacije vezane za uslove poslovanja MFI i njegov konkretan odnos sa MFI.

Pravo na dodatne instrukcije

Klijent može zatražiti dodatna objašnjenja i uputstva o primjeni Opštih uslova poslovanja. Na zahtjev, ova objašnjenja se mogu dostaviti usmeno, u pisanoj formi ili na drugom trajnom mediju, a klijent može zatražiti njihovu dostavu u prostorijama MFI.

Pravo na izmjene ugovora

Klijent može predložiti izmjene ili dopune ugovora, koje se razmatraju od strane nadležnog organa MFI. Ukoliko se izmjene odobre, iste se ugovaraju u skladu s važećim zakonskim odredbama.

Pravo na olakšice u otplati potrošačkog mikrokredita

U skladu sa Zakonom o potrošačkim kreditima i principima odgovornog kreditiranja, MFI omogućava klijentima – korisnicima potrošačkih mikrokredita da, u slučaju nastupanja privremenih ili trajnih finansijskih poteškoća koje utiču na njihovu sposobnost urednog izmirivanja obaveza, podnesu zahtjev za odobravanje olakšica u otplati mikrokredita.

Zahtjev za odobravanje olakšica podnosi se u pisanoj formi, lično u poslovnim prostorijama MFI ili elektronskim putem, u skladu sa važećim procedurama MFI, uz kratak opis okolnosti koje su dovele do poteškoća u otplati, kao i odgovarajuće dokaze, ukoliko postoje.

U zavisnosti od procjene konkretnih okolnosti i kreditne sposobnosti klijenta, MFI može odobriti jednu ili više mjera olakšica, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- produženje roka otplate mikrokredita,
- odlaganje plaćanja dospjelih obaveza (moratorijum),
- privremeno smanjenje kamatne stope,
- izmjenu dinamike otplate,
- djelimičnu otplatu, konsolidaciju ili djelimičan otpis duga,
- druge mjere koje se ocijene kao opravdane u konkretnom slučaju.

MFI je dužna da odluči o podnijetom zahtjevu u roku od 30 dana od dana prijema potpunog zahtjeva i da klijenta o odluci obavijesti u pisanoj ili elektronskoj formi.

Odobranje olakšica ne predstavlja automatsko pravo klijenta, već se sprovodi na osnovu individualne procjene i u skladu sa važećim propisima, internim aktima i poslovnom politikom MFI.

U slučaju odbijanja zahtjeva ili ako odluka nije donijeta u propisanom roku, klijent ima pravo da podnese prigovor u skladu sa procedurom za rješavanje prigovora MFI.

3.5. Pravo na jednostrani raskid ugovora o potrošačkom mikrokreditu

Rok za raskid ugovora

Klijent ima pravo da jednostrano raskine ugovor o potrošačkom mikrokreditu u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana od dana zaključenja, bez obaveze navođenja razloga za raskid.

Obavještenje o raskidu

Korisnik mikrokredita ima pravo da bez navođenja razloga u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora o mikrokreditu isti jednostrano raskine.

Korisnik koji namjerava da koristi pravo na jednostrani raskid dužan je:

- da prije isteka roka od 14 dana putem elektronske pošte ili u poslovnim prostorijama MFI dostavi obavještenje o raskidu Ugovora;
- da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o raskidu, plati MFI glavnicu i pripadajuću kamatu – od dana povlačenja novčanih sredstava do dana potpune otplate.

Ukoliko Korisnik nakon odustanka od ovog Ugovora ne postupi shodno prethodnom stavu, MFI je u svrhu naplate svog potraživanja ovlaštena koristiti i realizovati sve instrumente obezbjeđenja i druga prava koja joj pripadaju u skladu s odredbama ovog Ugovora kojima je uređena naplata dospjelih nepodmirenih obaveza i pozitivnim propisima Crne Gore.

Odustanak Korisnika od ovog Ugovora neće imati učinak na prava MFI kao povjerioca po ovom Ugovoru, niti na obaveze koje je Korisnik preuzeo na osnovu ovog Ugovora i instrumenata obezbjeđenja, za vrijeme dok je ovaj Ugovor bio na snazi.

Naknada stvarnih troškova

MFI ima pravo da naplati stvarne troškove nastale prilikom zaključenja ugovora, pod uslovom da su ti troškovi prethodno jasno predloženi klijentu prije zaključenja ugovora.

Pravo na prijevremenu otplatu mikrokredita

Klijent ima pravo da, u bilo kom trenutku tokom trajanja ugovornog odnosa, djelimično ili u potpunosti izvrši prijevremenu otplatu obaveza koje proizilaze iz ugovora o mikrokreditu. U slučaju prijevremene otplate, klijent ostvaruje pravo na umanjenje ukupne cijene mikrokredita, proporcionalno preostalom periodu otplate.

Smanjenje ukupne cijene odnosi se na iznos kamate i troškova koji se odnose na period trajanja ugovora nakon izvršene prijevremene otplate, čime klijent ostvaruje finansijsku korist. Ovaj proces se sprovodi u skladu sa odredbama ugovora i važećim zakonskim propisima, uz transparentno informisanje klijenta o visini umanjenja.

Na zahtjev klijenta, MFI je dužna da pruži sve informacije o stanju duga i troškovima, uključujući obračun iznosa koji se može umanjiti prijevremenom otplatom, kako bi klijent mogao donijeti informisanu odluku.

Obaveza obavješćavanja o prijevremenoj otplati

U slučaju prijevremene otplate, djelimično ili u potpunosti, klijent je dužan da obavijesti MFI o prijevremenoj otplati, putem elektronske pošte ili podnošenjem zahtjeva u poslovnim prostorijama MFI, najkasnije u roku od 5 (pet) dana prije izvršavanja prijevremene otplate.

3.6. Punomoćje

Klijent pravne radnje u vezi sa ugovornim odnosima s MFI, u pravilu, preduzima lično. U slučajevima kada lično prisustvo nije potrebno, klijent može ovlastiti treće lice da preduzme određene pravne radnje u njegovo ime i za njegov račun.

Oblik i sadržaj punomoćja

Punomoćje za preduzimanje pravnih radnji mora biti sastavljeno u pisanoj formi i ovjereno od strane nadležnog organa. Isto pravilo važi za izmjenu i opoziv punomoćja.

Identifikacija punomoćnika

Punomoćnik koji zastupa klijenta dužan je priložiti ovjereno punomoćje i identifikacioni dokument, čija se kopija čuva u dokumentaciji MFI.

3.7. Diskreciono pravo MFI

MFI zadržava pravo da odbije preduzimanje bilo koje pravne radnje od strane punomoćnika ako posumnja u opseg, vjerodostojnost ili autentičnost dostavljenog punomoćja.

3.8. Ograničenja odgovornosti MFI

MFI nije obavezna provjeravati vjerodostojnost ili autentičnost punomoćja koje je ovjereno od strane nadležnog organa. U skladu s tim, MFI ne može biti odgovorna za eventualnu štetu nastalu klijentu ako je, postupajući u dobroj namjeri, izvršila pravne radnje na osnovu dostavljenog punomoćja.

3.9. Prigovor

Klijent ima pravo da podnese prigovor MFI u slučaju da smatra da mu je povrijeđeno neko pravo, na papiru ili nekom drugom dostupnom trajnom mediju ili elektronskom poštom na adresu info@mikrokreditiranje.me.

Ukoliko klijent nije zadovoljan odlukom MFI na podneseni prigovor ili MFI ne odgovori na podneseni prigovor u roku od 8 (osam) dana nakon dostave, odnosno ukoliko prigovor bude odbijen, klijent može pokrenuti postupak pred Arbitražnim odborom za vansudsko rješavanje sporova potrošača, podnijeti Centralnoj banci Crne Gore zahtjev za sprovođenje postupka nadzora nad MFI ili pokrenuti postupak pred nadležnim sudom.

Nadzor nad radom MFI vrši Centralna banka Crne Gore sa sjedištem u Podgorici – Bulevar Sv. Petra Cetinjskog br. 6.

IV. KAMATE I NAKNADE

4.1. Kamatne stope (nominalne) i naknade za odobrene mikrokredite

MFI obračunava i naplaćuje kamate u skladu sa važećim cjenovnicima. Nominalna i efektivna kamatna stopa jasno su prikazane klijentima prije zaključenja ugovora.

Fizička lica:

1) Mikrokredit za poboljšanje uslova života namijenjen fizičkim licima u iznosu do 20.000€ na rok do 60 mjeseci:

- Nominalna kamatna stopa **do 12,99%** na godišnjem nivo;
- Naknada za odobrenje: **0%**;
- Naknada za prijevremeno vraćanje: **0%**.

2) Mikrokredit za adaptaciju, dogradnju i kupovinu stambenih jedinica namijenjen fizičkim licima u iznosu od 10.000,00 do 20.000€ na rok do 60 mjeseci:

- Nominalna kamatna stopa **do 12,99%** na godišnjem nivo;
- Naknada za odobrenje: **0%**;
- Naknada za prijevremeno vraćanje: **0%**.

3) Mikrokredit za kupovinu vozila namijenjen fizičkim licima u iznosu do 20.000€ na rok do 60 mjeseci:

- Nominalna kamatna stopa **od 8,99%** na godišnjem nivo;
- Naknada za odobrenje: **0%**;
- Naknada za prijevremeno vraćanje: **0%**
- Obavezno učešće od **30%**.

Pravna lica:

1) Namjenski mikro kredit za obrtna sredstva/trajna obrtna u iznosu do 50.000€ na rok do 60 mjeseci:

- Nominalna kamatna stopa **od 14,99% do 17,99%** na godišnjem nivou;
- Naknada za odobrenje **do 2%**;
- Naknada za prijevremeno vraćanje: **0%**.

2) Mikro kredit namijenjen za finansiranje osnovnih sredstva i investicije u iznosu do 50.000€ na rok do 60 mjeseci:

- Nominalna kamatna stopa **od 14,99% do 17,99%** na godišnjem nivou;
- Naknada za odobrenje **do 2%**;
- Naknada za prijevremeno vraćanje: **2%**.

3) Mikro kredit namijenjen za žene u biznisu u iznosu do 50.000€ na rok do 60 mjeseci:

- Nominalna kamatna stopa **od 8,99%** na godišnjem nivou
- Naknada za odobrenje **do 2%**
- Naknada za prijevremeno vraćanje: **0%**

Preduzetnici:

1) Namjenski mikro kredit za obrtna sredstva/trajna obrtna u iznosu do 30.000€ na rok do 60 mjeseci:

- Nominalna kamatna stopa **od 14,99% do 17,99%** na godišnjem nivou;
- Naknada za odobrenje **do 2%**;
- Naknada za prijevremeno vraćanje: **0%**.

2) Mikro kredit namijenjen za finansiranje osnovnih sredstva i investicije u iznosu do 30.000€ na rok do 60 mjeseci:

- Nominalna kamatna stopa **od 14,99% do 17,99%** na godišnjem nivou;
- Naknada **do 2%**;
- Naknada za prijevremeno vraćanje: **2%**.

Pripadnost tarifnoj grupi/ocjeni će se određivati shodno internoj procjeni boniteta dužnika.

Izvršni direktor može da odobri i niže cijene (kamatna stopa/naknada) od tarifnikom predviđenih.

4.2. Nominalna kamatna stopa (NKS)

Nominalna kamatna stopa koja se primjenjuje na ugovore o mikro kreditima predstavlja fiksni procenat koji se obračunava na iznos povučenih kreditnih sredstava. Izražava se na godišnjem nivou, s preciznošću od dvije decimale.

4.3. Efektivna kamatna stopa (EKS)

Efektivna kamatna stopa (EKS) prikazuje ukupne troškove mikro kredita koje klijent plaća MFI, uključujući kamate i dodatne troškove vezane za odobravanje i otplatu mikro kredita. EKS je izražena kao godišnji procenat ukupnog iznosa mikro kredita.

Efektivna kamatna stopa se iskazuje na godišnjem nivou, s preciznošću od dvije decimale, pri čemu se druga decimala zaokružuje.

MFI je obavezna da klijentu pruži informacije o efektivnoj kamatnoj stopi u pisanoj formi prije prihvatanja ponude ili zaključenja ugovora o mikrokreditu.

Obrazac za potrošačke mikrokredite

Informacije o EKS-u za potrošačke mikrokredite klijentima se dostavljaju putem propisanog obrasca za informisanje, u skladu s relevantnim zakonom o potrošačkim kreditima.

Osnova za izračunavanje EKS-a

Izračunavanje efektivne kamatne stope zasniva se na složenom kamatnom računu i dekurzivnom obračunu kamate. EKS se računa primjenom metode neto sadašnje vrijednosti, pri čemu se diskontovani novčani prilivi izjednačavaju sa diskontovanim novčanim odlivima povezanim sa mikrokreditom.

Prikaz EKS-a kao tačke ravnoteže

Efektivna kamatna stopa predstavlja onu stopu kojom se diskontovani tokovi novčanih priliva i odliva izjednačavaju sa nulom.

4.4. Naknade i način plaćanja

MFI zadržava pravo da klijentu naplati jednokratnu naknadu za odobravanje mikrokredita. Ova naknada se obračunava na osnovu ukupnog iznosa mikrokredita i u skladu je s važećim tarifama i naknadama koje su objavljene na internet stranici MFI i dostupne u svim poslovnica i ekspoziturama.

Naknada se naplaćuje prilikom isplate mikrokredita umanjeanjem iznosa mikrokredita ili dijela mikrokredita za iznos naknade, osim ako je klijent naknadu prethodno uplatio ili ako ugovorom nije drugačije regulisano.

4.5. Visina kamatne stope

Visina kamatne stope za mikrokredite utvrđuje se internim tarifnicima MFI. Informacije o važećim kamatnim stopama javno su dostupne na internet stranici MFI i u poslovnim prostorijama MFI.

4.6. Informacije o troškovima mikrokredita

MFI obezbjeđuje transparentnost troškova mikrokredita, uključujući kamatnu stopu i druge troškove koji se smatraju dijelom ukupne cijene mikrokredita, kako bi klijenti bili pravilno informisani.

4.7. Plan otplate mikrokredita

Prilikom zaključenja ugovora o mikrokreditu, MFI izrađuje plan otplate koji jasno prikazuje efektivnu i nominalnu kamatnu stopu, kao i druge elemente propisane zakonom. Jedan primjerak plana otplate dostavlja se klijentu, dok se drugi čuva u dokumentaciji MFI.

4.8. Zatezna kamata

U slučaju kašnjenja u otplati mikrokredita, MFI ima pravo da na dospjeli iznos glavnice obračuna i naplati ugovorenu zateznu kamatu, u skladu s uslovima definisanim ugovorom i važećim zakonodavstvom.

Zatezna kamata se obračunava u visini redovne uvećane za 1/2 (jednu polovinu) za sve vrste proizvoda.

V. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA

5.1. Obezbjedenje mikrokredita

MFI zaključuje sa klijentom ugovor o instrumentima obezbjeđenja potraživanja, u skladu s pravilima mikrokreditnog proizvoda i procedurama MFI.

Instrumenti obezbjeđenja mogu uključivati:

1. Administrativnu zabranu žiranta / jemca;
2. Mjenicu žiranta / jemca;
3. Jemstvo fizičkog lica, preduzetnika ili pravnog lica;
4. Registarsku zalogu na pokretnoj imovini;
5. Hipoteku na nepokretnosti;
6. Druge vrste obezbjeđenja prihvatljive za MFI, u skladu sa odlukom nadležnog organa MFI.

Vrijednost pokretne ili nepokretne imovine koja služi kao instrument obezbjeđenja (zaloga ili hipoteka) mora biti procijenjena od strane ovlašćenog procjenitelja kojeg prihvata MFI.

Na zahtjev klijenta, zamjena instrumenata obezbjeđenja može se izvršiti na osnovu pisanog zahtjeva, uz odobrenje nadležnog organa MFI, u skladu s internim aktima.

5.2. Neispunjenje ugovornih obaveza klijenta

U slučaju da klijent ne izvršava obaveze u skladu s planom otplate, MFI ima pravo da proglasi cjelokupno potraživanje dospjelim i zahtijeva jednokratnu naplatu kompletnog duga.

MFI zadržava ovlašćenje da naplati svoje dospjelo potraživanje koristeći sve dostavljene instrumente obezbjeđenja, kao i ukupnu imovinu klijenta.

Troškovi postupka

MFI ima pravo raskinuti ovaj Ugovor i učiniti dospjelim cjelokupno potraživanje te zahtijevati naplatu mikrokredita uvećanog za kamate, naknade i troškove iz ovog Ugovora i prije roka koji je ovim Ugovorom utvrđen za njegovo dospijanje:

- ako Korisnik kasni sa plaćanjem bilo koje obaveze preuzete ovim Ugovorom, odnosno kasni sa plaćanjem makar jednog anuiteta u roku dospelosti shodno Planu otplate;
- ako je Korisnik prilikom postavljanja zahtjeva za odobravanje mikrokredita dao netačne podatke, koji su bili od značaja za odobravanje mikrokredita;
- ako Korisnik koristi mikrokredit suprotno ugovorenoj namjeni;
- u slučaju smrti Korisnika, ako bi time MFI došla u bitno nepovoljniji položaj;
- ako Korisnik bez saglasnosti MFI založi, ustupi ili na bilo koji drugi način optereti bilo koje svoje pravo iz ovog Ugovora;
- ako prestane ili prijeti da će prestati valjanost ili prinudna sprovodivost bilo kojeg sredstva obezbjeđenja naznačenog u ovom ugovoru i/ili založnog prava zasnovanog u korist MFI ili se umanjuje vrijednost sredstava obezbjeđenja ili ugrožava bilo koje sredstvo obezbjeđenja na bilo koji način;
- ako Korisnik izgubi poslovnu sposobnost ili ukoliko nastupi njegova smrt, a njegovi nasljednici ne preuzmu otplatu mikrokredita u skladu sa Ugovorom i planom otplate;
- ako ne ispuni bilo koju obavezu iz ovog Ugovora.

MFI će u svim navedenim slučajevima pisanim putem obavijesti sve dužnike iz ugovornog odnosa o iznosu ukupnog potraživanja.

U slučaju dospelosti dugovanja do kojeg je došlo u skladu s odredbama ovog Ugovora, MFI ima pravo odmah zahtijevati naplatu dospjelog dugovanja zajedno s kamatama i svim ostalim troškovima (bilo sudskim ili vansudskim), te aktivirati sve instrumente obezbjeđenja shodno ovom Ugovoru i važećim propisima.

5.3. Način rješavanja spornih situacija

U slučaju nesuglasica ili spornih situacija između MFI i klijenta, ugovorne strane će nastojati da spor riješe sporazumno, uzimajući u obzir međusobne interese i principe dobre poslovne prakse.

Ukoliko dogovor ne bude moguć, klijent ima pravo da podnese prigovor MFI, koji će biti riješen u skladu sa internim pravilima i procedurama za rješavanje pritužbi. MFI je dužna da na prigovor odgovori u zakonskom roku i ponudi rješenje koje je u skladu sa važećim propisima.

Ako se spor ne može riješiti sporazumno, nadležnost za rješavanje spora ima sud u Crnoj Gori, prema sjedištu MFI, osim ako se drugačije ne dogovori između ugovornih strana.

VI. ZAŠTITA PODATAKA O KLIJENTIMA I POSLOVNA TAJNA

6.1. Zaštita podataka o ličnosti

MFI prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti klijenata u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i drugim relevantnim propisima. Podaci se obrađuju isključivo u svrhu obavljanja djelatnosti MFI, uključujući procjenu kreditne sposobnosti, sprovođenje ugovornih obaveza, upravljanje rizikom, analizu tržišta i komunikaciju sa klijentima.

Prikupljeni podaci mogu uključivati:

- Identifikacione podatke (ime, prezime, JMBG, broj lične karte ili pasoša, adresu);
- Finansijske podatke (prihode, obaveze, kreditnu istoriju);
- Kontakt podatke (broj telefona, e-mail adresu);
- Druge informacije potrebne za ocjenu kreditne sposobnosti i sprovođenje ugovora.

Podaci o klijentima se pohranjuju u elektronske i druge baze podataka, a pristup istima imaju isključivo ovlašćeni zaposleni, u skladu s internim pravilnicima MFI i važećim propisima.

Jednaka zaštita podataka

MFI osigurava povjerljivost i zaštitu podataka o ličnosti svih klijenata, bez obzira na njihovu nacionalnu, etničku ili vjersku pripadnost, pol, starosnu dob, politička uvjerenja, društveni status ili bilo koje druge lične karakteristike.

MFI ne smije koristiti podatke klijenata u svrhe koje nisu u skladu sa zakonom ili ugovorom, niti smije vršiti diskriminaciju na osnovu dostavljenih podataka.

Saglasnost za obradu podataka

Klijent daje saglasnost za obradu svojih ličnih podataka potpisivanjem zahtjeva, pristupnice, identifikacionog obrasca ili drugog relevantnog dokumenta.

Obrada podataka može uključivati prosljeđivanje podataka trećim licima u skladu sa važećim propisima, kako u zemlji, tako i u inostranstvu, ali isključivo za period neophodan za ostvarenje svrhe obrade.

Sigurnost podataka

MFI primjenjuje visoke standarde zaštite podataka i preduzima sve potrebne mjere kako bi se spriječili:

- Gubitak, neovlašćen pristup, uništenje ili izmjena podataka;
- Povreda povjerljivosti ili objavljivanje podataka trećim licima bez pravnog osnova;
- Bilo kakva zloupotreba podataka klijenata.

Svi zaposleni MFI koji imaju pristup podacima o klijentima obavezni su pridržavati se pravila povjerljivosti i poštovati mjere zaštite podataka.

Prava klijenta na uvid u podatke

Klijent ima pravo zatražiti uvid u lične podatke koje MFI obrađuje, kao i dobiti kopiju relevantnih podataka u vezi sa svojim poslovnim odnosom, u skladu sa zakonom o zaštiti ličnih podataka.

6.2. Poslovna tajna

MFI se obavezuje da poštuje povjerljivost podataka o klijentima, u skladu sa zakonima, podzakonskim aktima i internim pravilnicima. Podaci i informacije koje MFI dobije tokom poslovanja smatraju se poslovnom tajnom i ne mogu se saopštavati, ustupati, objavljivati ili koristiti na način koji bi mogao narušiti prava i interese klijenata ili MFI, osim u slučajevima propisanim zakonom.

Obavezno čuvanje poslovne tajne

Svi članovi organa MFI, zaposleni, eksterni saradnici i druga lica koja imaju pristup podacima tokom poslovanja s MFI, obavezni su čuvati poslovnu tajnu tokom trajanja poslovnog odnosa, kao i nakon njegovog prestanka. Ovi podaci se ne smiju koristiti za ličnu korist niti učiniti dostupnim trećim licima, osim ako to nije izričito dozvoljeno zakonom ili uz prethodnu pismenu saglasnost klijenta. MFI preduzima sve potrebne mjere za zaštitu poslovne tajne, uključujući fizičku, elektronsku i organizacionu zaštitu podataka, kako bi se spriječila neovlašćena obrada, pristup, izmjena ili otkrivanje podataka koji su označeni kao poslovna tajna.

Izuzeci od poslovne tajne

Podaci koji se ne smatraju poslovnom tajnom uključuju:

1. Javno dostupne informacije ili podatke koji su objavljeni u skladu sa zakonom ili dostupni zainteresovanim stranama iz drugih legitimnih izvora;
2. Konsolidovani i statistički podaci koji ne otkrivaju identitet pojedinačnih klijenata i ne narušavaju njihovu privatnost;
3. Podaci o urednosti klijenta u ispunjavanju obaveza prema MFI, u okviru razmjene informacija s Centralnom bankom ili drugim institucijama u skladu sa važećim zakonima.

Dostavljanje podataka trećim licima

MFI može dostaviti podatke trećim licima u sljedećim slučajevima:

1. Centralnoj banci Crne Gore i drugim regulatornim organima u skladu sa zakonskim obavezama izvještavanja;
2. Nadležnim sudovima u vezi sa sudskim postupcima u kojima MFI učestvuje ili koji se odnose na klijente;
3. Državnim tužilaštvima i organima uprave nadležnim za policijske poslove, u vezi sa istraživanjem krivičnih djela, u skladu sa važećim zakonima;
4. Podugovaračima, kreditorima i drugim licima uz saglasnost klijenta;
5. Organima nadležnim za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, u skladu sa zakonom i propisima o sprječavanju finansijskog kriminala;
6. Licima koja imaju potencijalne obaveze prema MFI (npr. jemci, garanti) u vezi sa zaduženjem klijenta pod uslovom da je to u skladu sa ugovorenim obavezama i važećim propisima.

Prenos podataka u okviru MFI ili trećim licima

MFI ima pravo proslijediti podatke o klijentima svojim organizacionim djelovima ili trećim licima (npr. kreditorima, podugovaračima, revizorima) u sljedeće svrhe:

- Poboljšanja kvaliteta usluga i razvoja poslovnih procesa;
- Pravilne obrade podataka i vođenja evidencija u skladu sa regulatornim zahtjevima;
- Izvještavanja prema regulatornim organima i internim potrebama MFI.

U svim navedenim slučajevima, MFI preduzima sve potrebne mjere kako bi se osigurala zaštita povjerljivosti i integriteta podataka, primjenom odgovarajućih tehničkih i organizacionih mjera zaštite, a u skladu s važećim zakonima i internim aktima MFI.

Svako neovlašćeno otkrivanje ili zloupotreba poslovne tajne od strane zaposlenih, saradnika ili trećih lica koja su imala pristup podacima može rezultirati disciplinskom, materijalnom i/ili krivičnom odgovornošću u skladu sa zakonima Crne Gore i internim pravilnicima MFI.

VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom njihovog usvajanja i primjenjuju se na sve buduće ugovorne odnose sa klijentima. MFI zadržava pravo izmjene i dopune uslova u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, kao i u skladu sa svojom poslovnom politikom i potrebama tržišta.

7.1. Primjena Opštih uslova poslovanja

Opšti uslovi poslovanja čine sastavni dio svakog ugovora koji MFI zaključuje sa klijentima i primjenjuju se kao dopuna ugovorima zaključenim između MFI i klijenata. Ukoliko postoji neslaganje između ugovora i Opštih uslova poslovanja, odredbe ugovora imaju prednost, osim ako Opšti uslovi predviđaju povoljnije uslove za klijenta.

7.2. Pravo na izmjene i dopune

MFI zadržava pravo da vrši izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, kao i u skladu sa svojom poslovnom politikom, internim aktima i praksama finansijskog sektora. Svaka izmjena Opštih uslova poslovanja vrši se na transparentan način, uz poštovanje prava klijenata.

7.3. Primjena Opštih uslova u poslovnim odnosima

Ukoliko određeno pravno pitanje nije posebno regulisano ugovorom o mikrokreditu, na poslovni odnos između MFI i klijenta primjenjuju se odredbe Opštih uslova poslovanja.

U slučaju nesaglasnosti između pojedinačnog ugovora i Opštih uslova poslovanja, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, osim ako se ne radi o odredbama koje su obavezne prema zakonu. Ako određena pitanja nisu regulisana ni ugovorom ni Opštim uslovima poslovanja, primjenjuju se relevantni zakoni, podzakonski akti i interna pravila MFI koja definišu pojedinačne aspekte poslovanja.

7.4. Saglasnost klijenta

Potpisivanjem ugovora o mikrokreditu, klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja i da ih u potpunosti prihvata. Klijent se ne može pozivati na nepoznavanje ovih uslova nakon zaključenja ugovora.

7.5. Dostupnost Opštih uslova poslovanja

MFI obezbjeđuje dostupnost Opštih uslova poslovanja svim klijentima na vidljivim mjestima u svojim poslovnica i ekspoziturama, kao i na zvaničnoj internet stranici MFI.

Klijent ima pravo da u bilo kojem trenutku zatraži štampanu verziju Opštih uslova poslovanja, koja će mu biti dostavljena bez naknade.

7.6. Objavljivanje izmjena i dopuna

Izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja objavljuju se na vidnom mjestu u poslovnica MFI i na internet stranici najkasnije u roku od 15 (slovima: petnaest) dana od dana njihovog usvajanja.

Klijentima koji su u aktivnom ugovornom odnosu sa MFI, izmjene koje se odnose na njihove postojeće ugovore biće dostavljene u pisanom ili elektronskom obliku, a klijentima će biti omogućeno da ih pregledaju prije nego što promjene stupe na snagu.

7.7. Stupanje na snagu

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja od strane Izvršne direktorice MFI, a njihova primjena počinje osmog dana od dana usvajanja. Stupanjem na snagu ovih uslova, prestaju da važe prethodni Opšti uslovi poslovanja.

**U Podgorici, dana 28.01.2026. godine
Podgorica**

MFI Mikrokreditiranje doo

Vanja Stanišić

Izvršni direktor