

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Datum objavljivanja: 10.09.2026. godine
Datum stupanja na snagu: 25.09.2026. godine

1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Značaj

Opštim uslovima poslovanja Mikrokreditne fondacije "MI-BOSPO" Tuzla (Opšti uslovi) osigurava se zaštita prava i interesa korisnika mikrokredita i sudužnika.

Opšti uslovi sadrže standardne uslove poslovanja Mikrokreditne fondacije "MI-BOSPO" Tuzla (MI-BOSPO) koji se primjenjuju na korisnike mikrokredita i sudužnike, uslove za uspostavljanje odnosa i postupak komunikacije između korisnika mikrokredita, sudužnika i MI-BOSPO-a, kao i uslove za obavljanje transakcija u poslovima odobravanja mikrokredita.

MI-BOSPO je dužan u izvršavanju poslova i obaveza iz svoje djelatnosti primjenjivati Opšte uslove i postupati sa profesionalnom pažnjom u odnosu sa korisnikom mikrokredita i sudužnikom.

Poslovni odnos između MI-BOSPO-a i korisnika mikrokredita zasniva se na načelima uzajamnog povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi koja nastaje kao rezultat poslovne saradnje u kojoj se MI-BOSPO obavezuje pridržavati zakonskih propisa, pravila struke i profesionalne etike.

1.2. Načela

MI-BOSPO osigurava zaštitu prava i interesa korisnika mikrokredita i sudužnika, donošenjem i dosljednom primjenom Opštih uslovi poslovanja i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni sa propisima i zasnovani na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku mikrokredita i sudužniku pridržavajući se načela:

1. savjesnosti i poštenja,
2. postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza,
3. ravnopravnog odnosa korisnika mikrokredita, sudužnika i jemaca sa MI-BOSPO-om,
4. zaštite od diskriminacije,
5. transparentnog poslovanja i informiranja,
6. ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive,
7. prava korisnika mikrokredita, sudužnika i jemaca na prigovor.

MI-BOSPO je dužan pridržavati se načela iz ove tačke u svim fazama zasnivanja i postojanja odnosa sa korisnikom mikrokredita, sudužnikom i jemcem (oglašavanju, pregovaračkoj fazi i predaji nacrtu ugovora o mikrokreditu, zaključivanju ugovora o mikrokreditu, korištenju usluge i trajanju ugovornog odnosa).

1.3. Klijent

Klijentom se smatra fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo usluge MI-BOSPO-a, ili fizičko ili pravno lice koje se obrati MI-BOSPO-u radi korištenja tih usluga i kojeg je MI-BOSPO kao takvog identifikovao.

Prema izvoru prihoda, klijenti fizička lica su:

- Samozaposleni – koji se bave poljoprivredom ili imaju vlastitu registrovanu djelatnost
- Zaposleni: rade za poslodavca u privatnom ili državnom sektoru, u zemlji ili inostranstvu, i za svoj rad primaju naknadu u novcu tj platu.
- Penzioneri: koji svoje prihode ostvaruju po osnovu domaće ili inostrane penzije.
- Lica koja namjeravaju započeti vlastitu poslovnu aktivnost;

Ciljani klijenti uz zahtjev za mikrokredit obavezni su da ispune sljedeće uslove:

- posjeduju ličnu kartu Bosne i Hercegovine i
- posjeduju potvrdu o mjestu i adresi prebivališta u Bosni i Hercegovini (potvrda CIPS-a)
- su punoljetni, a nisu stariji od 75 godina

Klijenti pravna lica su privredni subjekti koji imaju registrovanu poslovnu djelatnost u formi društva sa ograničenom odgovornošću ili akcionarskog društva ili drugi oblik po zakonu koji je registrovan i obavlja djelatnost u skladu sa zakonima Bosne i Hercegovine.

Klijenti pravna lica uz zahtjev za mikrokredit obavezni su da ispune sljedeće uslove:

- posjeduju rješenje o registraciji
- posjeduju JIB/ID broj
- posjeduju aktivan transakcijski račun kod poslovne banke u Bosni i Hercegovini

1.3.1. Korisnik

Korisnik mikrokredita: fizičko i pravno lice koje je korisnik sredstava odobrenog mikrokredita i koje kreditna sredstva koristi i otplaćuje MI-BOSPO-u na način određen odredbama ugovora o mikrokreditu.

1.3.2. Sudužnik

Sudužnik je lice odgovorno za naplatu svih MI-BOSPO potraživanja jednako kao i korisnik mikrokredita.

Ukoliko je jedan od instrumenata osiguranja mikrokredita sudužnik, MI-BOSPO će prema njemu upotrijebiti sve instrumente prinudne naplate kao i prema korisniku mikrokredita, uključujući zabranu po pristanku.

1.4 Kreditni proizvod

MI-BOSPO može jednom korisniku kredita odobriti mikrokredit u najvećem iznosu do 10.000,00 KM. Maksimalan rok za otplatu mikrokredita iznosi 60 mjeseci.

MI-BOSPO nudi sljedeće grupe proizvoda:

1. Poslovni mikrokrediti: mikrokrediti za početak, održavanje i unapređenje poslovne aktivnosti klijenta fizičkih i pravnih lica
2. Stambeni mikrokrediti: mikrokrediti za renoviranje, proširenje ili kupovinu stambene jedinice klijenta;
3. Višenamjenski mikrokrediti: mikrokrediti za poboljšanje životnih uslova klijenta

MI-BOSPO ne finansira:

1. poslove koji akumuliraju profit iz zabranjene djelatnosti;
2. poslove koji se bave bilo kakvom diskriminatornom aktivnošću;
3. poslove koji na bilo koji način ugrožavaju prirodno okruženje i čovjekovu okolinu;
4. koji znatno narušavaju interes zaposlenih kao i njihovo zdravlje i sigurnost na poslu;
5. koje obavljaju djeca i maloljetnici ili koji imaju elemente prisilnog rada;
6. koji na bilo koji način narušavaju kulturna dobra i spomenike;
7. poslovi koji imaju veze sa prisilnim raseljavanjem.

1.5 Zaštita okoliša

MI-BOSPO promoviše i primjenjuje princip zaštite okoliša:

- Jer želi dobrobit za lokalnu i širu zajednicu
- Jer je društveno odgovorna
- Jer tako educira i potiče klijente i druge, da budu društveno odgovorni.

1.6 Kamate, naknade i troškovi

MI-BOSPO obračunava i iskazuje efektivne kamatne stope na date mikrokredite.

U zavisnosti od kategorije poslovnog odnosa MI-BOSPO obračunava sljedeće vrste kamata: redovna kamata, kamata na kredite sa grace periodom, interkalarna kamata, efektivna kamatna stopa, kamata u moratoriju i zatezna kamata.

Na kredite koje odobrava klijentima, MI-BOSPO obračunava fiksnu nominalnu kamatnu stopu na godišnjem nivou i ona je na sve mikrokreditne proizvode nepromjenjiva (fiksna kamatna stopa)

Nominalna kamata (redovna kamata)

Redovna kamata se obračunava prilikom uzimanja kredita i formiranja otplatnog plana. Obračun kamate, za cijelo vrijeme korištenja i trajanja kredita, vrši se proporcionalnom metodom, na bazi 30 dana mjesečno, 360 dana godišnje. Rate su iskazane na dvije decimale uz zaokruživanje druge decimale.

Redovna kamata obračunava se mjesečno na nedospjelu glavnici kredita.

Interkalarna kamata

Interkalarna kamata je dio ukupne redovne kamate koju klijent plaća. Prilikom izračuna interkalarne kamate osnovica za obračun je iznos glavnice (uzeti kredit). To je kamata koja se plaća na iznos kredita za razdoblje od dana isplate kredita do dana kada počinje da se obračunava redovna mjesečna kamata.

MI-BOSPO obračunava interkalarnu kamatu u visini nominalne kamatne stope za dati kreditni proizvod od dana isplate kredite pa do dana (stavljanja kredita u otplatu tj. početka obračuna redovne kamate).

Interkalarna kamata se plaća kod plaćanja prve redovne rate ili prilikom plaćanja prve kamate u slučaju da je ugovoren grace period i definisana je u otplatnom planu klijenta. Visina (%) interkalarne stope je jednaka redovnoj kamati. Interkalarna kamata se obračunava primjenom proporcionalnog metoda metoda obračuna kao i kod redovne kamate. Uzima se broj dana od dana isplate do dana kada počinje da se računa prva redovna mjesečna kamata.

Efektivna kamatna stopa

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 diskontovanim novčanim izdacima odobrenih mikrokredita. Efektivna kamatna stopa predstavlja jedinstvenu, ukupno cijenu kojom su obuhvaćeni kamata, naknade i troškovi koje plaća klijent, a koji su vezani za plasman kredita. Efektivna kamatna stopa se ugovara otvoreno i transparentno tako što se korisniku prezentuju svi uslovi pod kojim se izdaje mikrokredit.

Odlukom o mikrokreditnim proizvodima, MI-BOSPO određuje visinu kamate za svaki mikrokreditni proizvod pojedinačno.

Zatezna kamata

U slučaju kada se mikrokredit otpisuje ili utužuje vrši se obračun zatezne kamate. Zatezna kamata se obračunava na sve rate u kašnjenju koje se kao takve zateknu prilikom otpisa ili utuženja (dospjela glavnica i dospjela redovna kamata). Takođe nakon otpisa kredita nastavlja obračun zatezne kamate na kraju svakog mjeseca na iznos glavnog duga.

Za urede u FBiH i Brčko Distriktu zatezna kamata se obračunava po stopi od 10% godišnje (ili 0,02739% dnevno), a za urede u Republici Srpskoj zatezna kamata se obračunava po stopi od 0,03% dnevno. Visina stope zatezne kamate je podložna izmjenama u skladu sa zakonskom regulativom.

MI-BOSPO ima pravo da obračuna korisniku kredita proviziju za obradu mikrokredita, kao i troškove koji nastaju prilikom obrade mikrokredita korištenjem usluga drugih institucija (registar zaloga, kreditni biro, banke, i slično).

Visina provizije definiše se opštim aktima, te je dostupna korisniku prije zaključenja ugovora o mikrokreditu.

1.7 Valuta plaćanja

Mikrokrediti su ugovoreni uz valutnu klauzulu i koriste se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na EUR na dan korištenja mikrokredita, odnosno stavljanja svote mikrokredita na raspolaganje korisniku, a vraćaju se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na EUR na dan vraćanja kredita, odnosno na dan ispunjenja novčane obaveze korisnika, ako drugačije nije ugovoreno.

2. INFORMIRANJE U PREDUGOVORNOJ FAZI – (samo u FBiH i BD)

2.1 MI-BOSPO je dužan pri oglašavanju mikrokreditnih usluga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili drugi referentni podatak kojim se izražava cijena finansijske usluge koji se odnosi na cijenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primjeru navesti:

1. vrstu mikrokredita;

2. visinu i promjenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
3. efektivnu kamatnu stopu;
4. valutu u kojoj se ugovara mikrokredit;
5. periode na koje se ugovara mikrokredit;
6. kriterij za indeksiranje kredita
7. ukupan iznos mikrokredita
8. sve troškove koji padaju na teret korisnika.

3. INFORMIRANJE U PREGOVARAČKOJ FAZI

- 3.1. MI-BOSPO dužan je korisniku pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nude u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi na ugovor o mikrokreditu (u daljnjem tekstu: ponuda) na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Informacioni list treba sadržavati:

- 1) ime i prezime korisnika mikrokredita,
- 2) vrstu mikrokredita, njegovu namjenu i osnovne karakteristike finansijske usluge koja se nudi
- 3) poslovno ime, sjedište i adresu davaoca usluge,
- 4) iznos mikrokredita, oznaku valute, uslove korištenja i grace period, ukoliko je ugovoren,
- 5) trajanje ugovora o mikrokreditu,
- 6) visinu nominalne kamatne stope, metodu njenog obračuna, podatak da li je kamatna stopa fiksna ili promjenljiva, elemente na osnovu kojih se određuje promjenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vrijeme uručivanja standardnog informacionog lista, uslove, periode i način njihove promjene, kao i fiksni element, ukoliko je ugovoren
- 7) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba platiti,
- 8) informacije o primjeni interkalarne kamatne stope
- 9) objašnjenje o posljedicama primjene valutne klauzule, ukoliko je mikrokredit indeksiran u stranoj valuti,
- 10) iznos i broj rata kredita i perioda u kojima dospijevaju (mjesečno, tromjesečno i drugo),
- 11) informaciju da MI-BOSPO provodi postupak procjene kreditne sposobnosti korisnika u skladu sa usvojenim politikama i procedurama za dokumentovanje kreditnih aktivnosti, kako prilikom odobravanja mikrokredita tako i tokom njegovog korištenja, te da korisnik može, na vlastiti zahtjev i bez naknade, dobiti informaciju o rezultatima procjene koju je proveo MI-BOSPO,
- 12) informaciju o obavezi korištenja notarskih usluga prilikom zaključenja ugovora, ukoliko je primjenjivo.
- 13) sve naknade i druge troškove koji padaju na teret korisnika, uključujući troškove korištenja usluga trećih lica, ukoliko postoje
- 14) 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,
- 15) upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza;
- 16) prema potrebi instrumente osiguranja ispunjenja obaveza,
- 17) pravo korisnika na odustajanje od ugovora, uvjete i način odustajanja, kao i visinu troškova u vezi sa tim
- 18) pravo korisnika na prijevremenu otplatu kredita i iznos naknade za prijevremenu otplatu
- 19) pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacрта ugovora, izuzev ako MI-BOSPO u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uvjeti za zasnivanje odnosa s korisnikom u konkretnom pravnom poslu,
- 20) period u kojem MI-BOSPO obavezuje podaci dati u pregovaračkoj fazi,
- 21) uslovi u slučaju kašnjenja odnosno neispunjenja obaveza iz ugovora o mikrokreditu.

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

4. PODACI I OBAVJEŠTAVANJE

MI-BOSPO je obavezan da prije zaključenja Ugovora o mikrokreditu procjeni kreditnu sposobnost korisnika mikrokredita i sudužnika ili drugog lica, koja lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika.

Procjena kreditne sposobnosti vrši se na osnovu odgovarajuće informacije, dokumentacije i podataka dobivenih u procesu obrade kredita, uvidom u kreditne registre uz pisanu saglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka.

MI-BOSPO je obavezna čuvati tajnim sve podatke i vrijednosne sudove do kojih dođe radeći sa korisnikom.

Podaci koji su zaštićeni, smiju se bez izričite pisane saglasnosti korisnika saopštavati isključivo licima prema kojima zakonski ne postoji obaveza čuvanja tajne, kada se ispune zakonom utvrđene pretpostavke.

Pravo je korisnika da u toku procjene njegove kreditne sposobnosti, besplatno dobije obavijest o rezultatima uvida u baze podataka.

MI-BOSPO je obavezan da prije zaključenja ugovora o mikrokreditu, uz pisanu saglasnost korisnika i sudužnika, ili drugog lica koje osobno osigurava ispunjenje obaveza korisnika, međusobno ih informiše i upozna sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.

5. UGOVOR O MIKROKREDITU

Prije zaključenja Ugovora o mikrokreditu, MI-BOSPO je dužan korisniku predložiti sve informacije o usluzi, odnosno učiniti dostupnim sve bitne uvjete i elemente Ugovora o mikrokreditu iz kojih su jasno vidljiva prava i obaveze Ugovornih strana i na zahtjev korisnika, bez naknade predati nacrt Ugovora o mikrokreditu radi razmatranja izvan prostorija MI-BOSPO-a u periodu od 24 sata.

MI-BOSPO će nakon realizacije prethodnih faza, pregovaračku fazu okončati zaključenjem Ugovora o mikrokreditu. Pri zaključenju Ugovora o mikrokreditu MI-BOSPO uz Ugovor uručuje korisniku jedan primjerak plana otplate mikrokredita koji se smatra sastavnim dijelom Ugovora o mikrokreditu.

6. ODUSTANAK OD UGOVORA I PRESTANAK UGOVORA

Ugovor o mikrokreditu se sačinjava obavezno u pismenoj formi.

6.1 Isplata mikrokredita

MI-BOSPO ne može korisniku staviti sredstva na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora o mikrokreditu, izuzev na izričit zahtjev korisnika.

6.2 Pravo na odustanak

Korisnik mikrokredita ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o mikrokreditu bez navođenja razloga za odustanak, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora.

Korisnik je dužan o svojoj namjeri odustanka od ugovora obavjestiti MI-BOSPO u pisanoj formi pri čemu se datum prijema te obavjesti smatra datumom odustanka od ugovora o mikrokreditu.

Korisnik koji odustane od ugovora o mikrokreditu, dužan je odmah a najkasnije u roku 30 dana od dana slanja obavještenja o svojoj namjeri odustanka od ugovora, vratiti glavnici i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja mikrokredita.

Kod ugovora o mikrokreditu koji je osiguran hipotekom kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina nepokretnosti, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti korisnik može odustati od ugovora pod uvjetom da nije počeo koristiti mikrokredit, odnosno finansiranje.

MI-BOSPO ne naplaćuje naknadu za odustajanje od ugovora o mikrokreditu.

6.3. Prijevremena otplata mikrokredita

Korisnik mikrokredita ima pravo vratiti mikrokredit prije ugovorenog roka, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova mikrokredita za iznos kamata i troškova za preostali period trajanja ugovora.

Prijevremena otplata mikrokredita se vrši isključivo podnošenjem pismenog zahtjeva o prijevremenoj otplati mikrokredita, a nakon što Korisnik mikrokredita izvrši uplatu tačnog iznosa ostatka duga čiji iznos je obračunao i potvrdio MI-BOSPO.

MI-BOSPO ima pravo naplatiti objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova od Korisnika mikrokredita u vezi sa prijevremenom otplatom mikrokredita.

Korisnik je dužan o namjeri prijevremene otplate mikrokredita unaprijed obavjestiti MI-BOSPO, a MI-BOSPO se obavezuje realizovati zahtjev korisnika u roku od 24 sata od zaprimanja zahtjeva (jedan radni dan).

Ukoliko se desi da nije uplaćen tačan iznos duga, MI-BOSPO će smatrati da se ne radi o prijevremenoj uplati, te će nastaviti da važi redovan plan otplate utvrđen po Ugovoru o mikrokreditu.

U slučaju da Korisnik mikrokredita želi prijevremeno otplatiti mikrokredit, pri čemu putem refinansiranja želi uzeti novi mikrokredit (bilo da kreditiranje na ovaj način nastavlja Korisnik mikrokredita lično ili član njegovog domaćinstva), oslobođen je plaćanja naknade za prijevremenu otplatu.

MI-BOSPO ne može zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu:

- ako je otplata bila izvršena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena osiguranje otplate mikrokredita,
- ako se otplata vrši tokom perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod mikrokredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti i
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.

6.3.1. Prijevremena otplata mikrokredita kod fizičkih lica u uredima sa sjedištem u Federaciji BiH i Distriktu Brčko

Provizija za prijevremenu otplatu mikrokredita u procentualnom iznosu ne smije biti veća od procentualnog iznosa provizije korištene za obradu mikrokredita.

U slučaju prijevremene otplate mikrokredita, MI-BOSPO ima pravo na naknadu troškova u visini od 1% iznosa prijevremeno otplaćenog mikrokredita i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o mikrokreditu duži od jedne godine. Ako je period kraći od jedne godine naknada iznosi 0,5% iznosa prijevremeno otplaćenog mikrokredita.

6.3.2. Prijevremena otplata mikrokredita kod fizičkih lica u uredima sa sjedištem u Republici Srpskoj

U slučaju prijevremene otplate mikrokredita, a ako je iznos prijevremene otplate veći od 5.000,00 KM, MI-BOSPO ima pravo na naknadu troškova u visini od 1% iznosa prijevremeno otplaćenog mikrokredita i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o mikrokreditu jednak ili duži od jedne godine. Ako je period kraći od jedne godine naknada iznosi 0,5% iznosa prijevremeno otplaćenog mikrokredita.

6.3.3. Prijevremena otplata mikrokredita kod pravnih lica

Provizija za prijevremenu otplatu mikrokredita u procentualnom iznosu ne smije biti veća od procentualnog iznosa provizije korištene za obradu mikrokredita.

6.4. Informisanje korisnika mikrokredita

Korisnik mikrokredita u toku otplate ima pravo da od MI-BOSPO-a, najmanje jedanput godišnje bez naknade dobije pisani izvod o stanju njegovog mikrokreditnog zaduženja, uključujući podatke o iznosu otplaćene glavnice i kamate kao i iznos preostalog duga. MI-BOSPO je svakom korisniku mikrokredita omogućio besplatan uvid u stanje zaduženja, uz Ugovor o mikrokreditu svaki korisnik mikrokredita dobije list sa pristupnim podacima koji sadrži korisničko ime, password za pristup aplikaciji odnosno uvidu u stanje zaduženja po mikrokreditu.

6.5. Naplata mikrokredita u kašnjenju

MI-BOSPO u procesu naplate mikrokredita u kašnjenju postupuje etički, vodeći računa o zaštiti korisnika mikrokredita i sudužnika. Aktivnosti u naplati mikrokredita se mogu preduzimati svaki radni dan u toku radnog vremena, a najkasnije do 18,00 sati.

Procedura naplate mikrokredita u kašnjenju se sastoji od dvije faze:

- a) procedura naplate mikrokredita u kašnjenju do 30 dana;

procedura naplate mikrokredita u kašnjenju preko 30 dana.

MI-BOSPO će prilikom naplate mikrokredita u kašnjenju do 30 dana preduzimati sljedeće aktivnosti:

- Telefonski poziv od strane kreditnog službenika;
- Posjeta kreditnog službenika korisniku mikrokredita i sudužniku;
- Poziv na sastanak i sastanak sa korisnikom mikrokredita u cilju postizanja dogovora o naplati mikrokredita u kašnjenju;
- Utvrđivanje razloga kašnjenja – posjeta korisniku mikrokredita od strane kontrolora i kreditnog službenika;
- Kreditni odbor za kašnjenje i kategorizacija mikrokredita u kašnjenju.

Kod mikrokredita plasiranih pravnom licu, faze naplate se provode kroz kontakt sa zakonski ovlaštenom osobom za zastupanje pravnog lica u momentu kašnjenja a posjeta se vrši na adresu sjedišta pravnog lica.

MI-BOSPO će prilikom naplate mikrokredita u kašnjenju preko 30 dana preduzimati sljedeće aktivnosti:

- Telefonski poziv od strane specijaliste za naplatu;
- Posjeta specijaliste za naplatu korisniku mikrokredita i sudužniku;
- aktivacija garancija, ukoliko je kredit obezbjeđen istim;
- slanje opomene pred tužbu.

MI-BOSPO je obavezan poslati opomenu pred tužbu korisniku mikrokredita i sudužniku. Opomena pred tužbu šalje se najkasnije 15 dana prije isteka roka otpisa kredita, uz rok za izmirenje duga po opomeni od 8 dana, uz obezbjeđenje dokaza o uručenju ili nemogućnosti uručenja od strane dostavljača.

MI-BOSPO je obavezan najkasnije na 180 dan kašnjenja mikrokredita, pokrenuti sudski postupak protiv korisnika mikrokredita i sudužnika u cilju naplate mikrokredita u kašnjenju. Pokretanjem sudskog postupka nastupa raskid ugovora. O momentu raskida ugovora, MI-BOSPO će pismenim putem obavijestiti korisnika mikrokredita i sudužnika o raskidu ugovora.

Opomene i obavijesti koja se upućuju korisniku mikrokredita i sudužniku u procesu naplate mikrokredita u kašnjenju se ne naplaćuju.

6.6. Raskid

Ako se korisnik ne pridržava bilo koje ugovorne obaveze, ili ako postane kreditno nesposoban, MI-BOSPO ima pravo otkazati sve ugovorne odnose, te učiniti odnosne tražbine trenutno dospjelim.

7. OBAVEZE KORISNIKA

Radi redovnog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa potrebno je da korisnik bez odgađanja obavijesti MI-BOSPO o svim promjenama svog imena, adrese, te ovlaštenja za zastupanje prema MI-BOSPO (licima ovlaštenim za zastupanje i obimu njihovih ovlaštenja, posebno na osnovu punomoći).

Sadržaj korisnikovih naloga MI-BOSPO-u mora biti nedvojben. MI-BOSPO ne odgovara za štetu do koje dođe zakašnjenjem u preduzimanju poslova, ako je šteta uzrokovana potrebom za dopunskom provjerom nedovoljno određenih naloga.

Korisnik je dužan:

- omogućiti MI-BOSPO-u namjensku kontrolu korištenja namjenski odobrenih sredstava;
- dostaviti MI-BOSPO-u finasijske izvještaje i drugu dokumentaciju na zahtjev i po izboru MI-BOSPO-a, te mu omogućiti praćenje vlastitog poslovanja;
- osigurati MI-BOSPO-u instrumente obezbjeđenja njegovih potraživanja;

- omogućiti MI-BOSPO-u praćenje i procjenu kakvoće instrumenata osiguranja njegovih potraživanja za cijelo vrijeme poslovnog odnosa.

8. PRIGOVOR KORISNIKA

Korisnik ili drugo lice koje lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika u Federaciji BiH, a u Republici Srpskoj svako lice koje je u bilo kakvom poslovnom odnosu sa MI-BOSPO (u nastavku ovog poglavlja: klijent), ima pravo na prigovor, ako smatra da se MI-BOSPO ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora.

MI-BOSPO je za te namjene stavio na raspolaganje: besplatni telefonski broj 0800 20253, putem telefona centralnog ureda 035/270-283, e-mail adresu: mi-bospo@mi-bospo.org, odborzaprigovore@mi-bospo.org, Facebook stranicu MI-BOSPO, web stranicu www.mi-bospo.org, mogućnost slanja redovne pošte, mogućnost korištenjem kutije za prigovore, prijedloge i pohvale koje se nalaze u svim uredima kreditora, ili bilo koji drugi primjeren način.

Klijent može izabrati jedan ili više načina na koji će uputiti prigovor povjeriocu.

Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom MI-BOSPO-a, MI-BOSPO je dužan da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskoj formi.

Za rješavanje prigovora (za provođenje postupka po prigovoru klijenta) odgovoran je Odbor za prigovore MI-BOSPO-a.

Za mikrokredite plasirane na teritoriji Federacije BiH i Brčko D BiH, ako MI-BOSPO klijentu ne dostavi odgovor u roku od 30 dana ili ocjeni da je prigovor klijenta neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog MI-BOSPO za rješenje spornog odnosa – klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je proveo povjerilac ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad povjerioca u roku od tri (3) mjeseca od dana prijema odgovora MI-BOSPO-a ili isteka roka od 30 dana, ako povjerilac nije dostavio odgovor klijentu.

Za mikrokredite plasirane na teritoriji Republike Srpske, ako MI-BOSPO klijentu ne dostavi odgovor u roku od 15 dana dana podnošenja prigovora, ili podnosilac prigovora nije zadovoljan prigovorom, podnosilac prigovora ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem Agencije za bankarstvo Republike Srpske (u daljem tekstu: Ombudsman) koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske. Prigovor se podnosi u roku od šest mjeseci od dana prijeme odgovora MI-BOSPO-a ili isteka roka za dostavu odgovora od 30 dana od dana podnošenja prigovora, u zavisnosti od toga koja okolnost prije nastupi.

9. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

MI-BOSPO kao kontrolor podataka obrađuje lične podatke Korisnika kredita u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH. Obrada ličnih podataka vrši se zakonito, pravično i transparentno u obimu neophodnom za zaključenje, izvršenje i administraciju ovog ugovora, ispunjenje zakonskih obaveza MI-BOSPO, te zaštitu legitimnih interesa MI-BOSPO.

Korisnik kredita ima pravo da u svakom trenutku, u skladu sa zakonom, poznaje kriterije koji se koriste za određivanje roka čuvanja ličnih podataka ili rok u kojem će se lični podaci čuvati, zatraži pristup svojim podacima, zatraži ispravku netačnih ili nepotpunih podataka, zatraži brisanje podataka kada više nisu potrebni, osim ako postoji zakonski osnov za njihovo čuvanje, zatraži ograničenje obrade, uloži prigovor na obradu, podnese prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka ili tužbu nadležnom sudu.

Za ostvarenje ovih prava ili upita u kontekstu zaštite ličnih podataka, Korisnik kredita se može obratiti Službeniku za zaštitu ličnih podataka putem e-maila: szzlp@mi-bospo.org

10. MJERODAVNO PRAVO I SUDSKA NADLEŽNOST

Za poslovni odnos MI-BOSPO-a i korisnika mjerodavno je pravo Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko Distrikta BiH.

Za slučaj spora ugovara se mjesna nadležnost suda u Tuzli prema sjedištu MI-BOSPO-a.

11. STUPANJE NA SNAGU

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu i počinju sa primjenom od 25.09.2026. godine i biti će objavljeni na internet stranici MI-BOSPO-a www.mi-bospo.org i u poslovnim prostorijama MI-BOSPO-a, 15 dana prije početka njihove primjene, odnosno dana 10.09.2026. godine.

Opšti uslovi poslovanja su trajno dostupni korisnicima u periodu njihovog važenja.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova poslovanja prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja broj: 5462/26 od 27.07.2026. godine.

Mikrokreditna fondacija "MI-BOSPO" Tuzla

Broj: 6392/26

Datum, 10.09.2026. godine



Predsjednica Upravnog odbora

Sanja Hajdukovic