



MIKRA
Mikrokreditna fondacija



OPĆI USLOVI POSLOVANJA

Marka Marulića br. 2/VI, 71 000 SARAJEVO, BiH, Tel : + 387 (33) 61 61 62, Fax: + 387 (33) 71 71 41, Besplatna info linija (080 02 01 10), e-mail: mikra@mika.ba, web: www.mikra.ba

Dokument – sažetak

☒ strategijski dokument ☐ procedura ☐ radna uputa ☐ priručnik ☐ ostalo

Broj (uključujući verziju) / Naslov
2025 07 v25 OPĆI USLOVI POSLOVANJA

Sažetak sadržaja / polje primjene

Opći uslovi poslovanja pod kojima posluje MKF „Mikra“ Sarajevo

Odobrio / Objavio
Generalni direktor

Autor
Pravni odjel

Broj verzije
2025 07 v25

Klasifikacija
interno ☒ eksterno

Korisnici:
Zaposlenici i klijenti MKF „Mikra“ Sarajevo

Datum objave

01.07.2025.godine

Datum primjene

16.07.2025.godine

Slijedeći pregled najkasnije

Po potrebi

Registar promjena:

Verzija / oznaka i broj nove verzije	Datum i broj prethodne verzija	Opis promjene:
2025 07 v25	2025 06 v24	*Dodata tačka 2.3.6. Ustupanje potraživanja. *Izmijenjena tačka 2.7. Prijevremena otplata kredita, na način da je izbrisana rečenica: <i>Ukoliko korisnik mikrokredita ne ispuní obaveze iz prethodnog stava, MKF Mikra će nastaviti redovan način obračuna i naplate potraživanja u skladu sa Ugovorom o mikrokreditu.</i>

SADRŽAJ

1. Uvod
 - 1.1. Opće odredbe – Područje primjene
 - 1.2. Izmjene i dopune Općih uslova poslovanja
2. Kreditno poslovanje
 - 2.1. Klijenti MKF Mikra
 - 2.1.1. Fizička lica – Identifikacija prije uspostavljanja kreditnog odnosa
 - 2.1.2. Pravna lica – Identifikacija prije uspostavljanja kreditnog odnosa
 - 2.2. Osnovna pravila poslovanja – prava i obaveze
 - 2.2.1. Poslovna tajna i zaštita ličnih podataka
 - 2.2.2. Odgovornost MKF Mikra
 - 2.2.3. Odgovornost MKF Mikra u izboru spoljnih saradnika i zastupnika
 - 2.2.4. Međusobna komunikacija
 - 2.3. Informacije o uvjetima mikrokredita
 - 2.3.1. Podnošenje zahtjeva za mikrokredit / odobrenje mikrokredita
 - 2.3.2. Zaključenje Ugovora o mikrokreditu
 - 2.3.3. Instrumenti obezbjeđenja otplate mikrokredita
 - 2.3.4. Isplata mikrokredita
 - 2.3.5. Odustanak od Ugovora o mikrokreditu
 - 2.3.6. Ustupanje potraživanja
 - 2.4. Posljedice neurednog izmirivanja obaveza i otkazivanje Ugovora o mikrokreditu
 - 2.5. Troškovi uslijed kašnjenja u otplati mikrokredita
 - 2.6. Otplata mikrokredita
 - 2.7. Prijevremena otplata mikrokredita
 - 2.7.1. Naknada za prijevremenu otplatu mikrokredita
3. Troškovi usluga
 - 3.1. Kamatne stope i naknade
4. Valuta plaćanja
5. Pravo na prigovor
6. Zaštita ličnih podataka
7. Mjerodavno pravo
8. Završne odredbe

1. UVOD

Izjava o Misiji

MKF Mikra odgovorno pruža najsiromašnijim, ekonomski aktivnim, klijentima, a pretežno ženama, pristup visokokvalitetnim i pristupačnim finansijskim, edukativnim i srodnim uslugama neophodnim za smanjenje siromaštva, podsticanje samozapošljavanja i razvoj mikropoduzetništva u BiH.

Izjava o Viziji

Kao vodeća socijalno odgovorna, neprofitna institucija, doprinosimo kreiranju boljeg i pravednijeg društva bez siromašnih i socijalno isključenih, promovišući ravnopravnost i slobodu žena kao osnovni preduslov potpunog ostvarenja njihovih poslovnih i društvenih potencijala.

1.1. Opće odredbe – Područje primjene

Općim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: **Opći uslovi**) smatraju se standardni uslovi poslovanja koji se primjenjuju na sve korisnike mikrokredita i ostale učesnike kreditnog odnosa, koji na bilo koji način garantuju za urednu otplatu mikrokredita, uslovi za uspostavljanje odnosa između korisnika mikrokredita i MKF Mikra i postupak komunikacije između njih, kao i uslovi za obavljanje poslovanja između korisnika mikrokredita i MKF Mikra.

Ovim dokumentom MKF Mikra određuje Opće uslove odobravanja i plasiranja mikrokredita, korištenje sredstava odobrenog mikrokredita, obračun kamata, naplatu naknada za usluge, otplatu mikrokredita, obavještanje i komunikaciju sa korisnicima mikrokredita i ostalim učesnicima u kreditnom odnosu, te ostala prava i obaveze MKF Mikra i njenih klijenata.

Značenje pojedinih pojmova:

MKF "Mikra" Sarajevo - Mikrokreditna fondacija.

Korisnik mikrokredita - (glavni dužnik) je fizičko lice koje koristi ili je koristilo usluge MKF Mikra ili fizičko lice koje se obrati MKF Mikra radi korištenja tih usluga i kojeg je MKF Mikra kao takvog identifikovala.

Klijent - je bilo koje lice koje koristi ili je koristilo usluge MKF Mikra ili lice koje se obratilo MKF Mikra radi korištenja usluga i koje je MKF Mikra kao takvog identifikovala.

Sudužnik - je fizičko lice ili pravno lice odgovorno za otplatu mikrokredita jednako kao i korisnik mikrokredita (glavni dužnik).

Solidarna grupa - je grupa žena koje su istovremeno i korisnice mikrokredita i sudužnici za otplatu mikrokredita.

Jemac - je fizičko lice ili pravno lice koje je garant kreditnog posla i koje se obavezuje, isključivo u pisanoj formi, izvršiti namirenje potraživanja, tek kad to nije moguće izvršiti koristeći sve instrumente obezbjeđenja korisnika mikrokredita i sudužnika.

Opći uslovi primjenjuju se u MKF Mikra zajedno sa kreditnim priručnikom i ostalim procedurama za konkretni kreditni proizvod, kao posebnim uvjetima, te pojedinačnim Ugovorima o mikrokreditu zaključenim između MKF Mikra kao kreditora i klijenta kao korisnika mikrokredita. U slučaju da postoji kolizija između odredbi Općih uslova i pojedinačnog Ugovora sa klijentom, primjenjuju se odredbe pojedinačnog Ugovora o mikrokreditu.

Procedure rada za tačno određene mikrokreditne proizvode kao posebni uslovi poslovanja su:

- Procedure rada Zadružna metodologija
- Procedure rada za Individualne mikrokredite.

Osnovna svrha poslovnih odnosa između MKF Mikra i klijenta je uzajamno povjerenje i obostrani interes.

U svim fazama poslovanja (oglašavanje, pregovaračka faza, predugovorna faza, predaja nacrtu Ugovora o mikrokreditu, zaključivanja ugovora, korištenja usluge i trajanja ugovornog odnosa) MKF Mikra će obezbijediti zaštitu prava i interesa korisnika mikrokredita donošenjem i dosljednom primjenom Općih uslova poslovanja i drugih internih akata.

Opći uslovi poslovanja su usklađeni sa zakonskim i podzakonskim propisima, zasnovani na dobrim poslovnim običajima i praksama, te pravičnom i fer odnosu prema korisniku, a posebno bazirani na principima zaštite korisnika i to:

- ravnopravan odnos korisnika mikrokredita sa MKF Mikra;
- zaštitu od bilo kojeg vida diskriminacije;
- informisanje u svim fazama kreditnog odnosa;
- ugovaranje obaveza koje su određene ili odredive;
- prava klijenta na prigovor i obeštećenje.

Na sve situacije koje nisu ugovorene Ugovorom o mikrokreditu primjenjuju se ovi Opći uslovi poslovanja.

Opći uslovi se objavljuju u pisanom obliku u poslovnim prostorijama MKF Mikra, u kojima se neposredno posluje s klijentima i dostupni su klijentima i drugim zainteresiranim osobama (potencijalni klijenti), te na službenoj internet stranici MKF Mikra www.mikra.ba, u svim fazama ugovaranja.

1.2. Izmjene i dopune Općih uslova poslovanja

O svim izmjenama i dopunama Općih uslova poslovanja, sa odgovarajućim rokom prije početka njihove primjene, MKF Mikra će obavijestiti klijenta putem službene internet stranice MKF Mikra i u poslovnim prostorijama MKF Mikra.

Smatra se da klijent prihvata izmjene Općih uslova ako u roku od 15 dana od dana kada su mu iste postale dostupne, ne podnese prigovor MKF Mikra.

Ukoliko se klijent ne slaže sa izmjenama i dopunama Općih uslova ima pravo da prekine poslovnu saradnju i raskine Ugovor o mikrokreditu zaključen sa MKF Mikra, uz prethodnu obavezu da izmiri sve svoje obaveze prema MKF Mikra.

2. KREDITNO POSLOVANJE

2.1. Klijenti MKF Mikra

Korisnici mikrokredita (klijenti), mogu biti fizička lica koja su:

- državljani BiH;
- svih nacionalnosti;
- stalno nastanjeni u ciljnom gradu ili okolini;
- imaju limitiran pristup kreditima;
- punoljetna (stariji od 18 godina);
- gornja starosna granica nije strogo definisana jer ovisi od radne sposobnosti klijenata;
- imaju urednu kreditnu istoriju.

Fizička lica (kao primarna grupa klijenata):

- pretežno žene, mikropoduzetnice sa statusom samozaposlene osobe u mikro biznisu (prihodovna djelatnost) koje:
 - nisu početnice u svojoj poslovnoj aktivnosti, i pretežno iz ruralnih i prigradskih područja,
 - imaju nizak nivo mjesečnog raspoloživog dohotka (spadaju u kategoriju siromašnog stanovništva),
 - imaju potrebu za kreditnom podrškom u prosječnom iznosu do 2.000 KM,
 - nemaju veliko iskustvo sa korištenjem finansijskih usluga.

Fizička lica (kao sekundarna grupa klijenata):

- žene i muškarci, koji
 - su mikropoduzetnici sa biznisom koji zapošljava više osoba (prihodovna djelatnost),
 - klijenti koji imaju potrebu za poboljšanjem uslova života,
 - imaju srednji nivo mjesečnog raspoloživog dohotka,
 - žive pretežno u gradskim i prigradskim naseljima,
 - imaju potrebu za kreditnom podrškom u iznosima većim od 2.000 KM,
 - imaju značajno iskustvo sa korištenjem finansijskih usluga.

Korisnici mikrokredita, sudužnici ili jemci u Mikri ne mogu biti klijenti čija je poslovna djelatnost:

- kockarnica, kladionica ili druge igre na sreću,
- proizvodnja, prodaja ili servisiranje oružja i/ili municije,
- proizvodnja i prodaja radioaktivnih materijala i supstanci,
- proizvodnja ili prodaja opojnih sredstava,
- aktivnost zasnovana na izrabljivanju maloljetnika,
- proizvodnja ili prodaja alkoholnih pića (izuzev: vino, pivo i rakija),
- proizvodnja ili prodaja duhana,
- djelatnost zasnovana na prisilnom radu,
- pornografija ili prostitucija,
- djelatnost zasnovana na istraživanju, iskopavanju ili proizvodnji fosilnih goriva,
- djelatnost zasnovana na nelegalnoj sječi šume.

Učešće muških klijenata u ukupnom broju klijenata ne smije preći granicu od 40,00%.

Posebni uvjeti za odobravanje mikrokredita zavise od vrste kreditnog proizvoda. Kreditni proizvodi su podijeljeni u dvije metodologije: Zadržna metodologija i Individualna metodologija.

2.1.1 Fizička lica – identifikacija prije uspostavljanja kreditnog odnosa

Klijent MKF Mikra u smislu Općih uslova može biti državljanin BiH, fizičko lice koje na temelju svoje kreditne sposobnosti može zasnovati kreditni odnos sa MKF Mikra i koje potpisom pripadajućeg Ugovora o mikrokreditu prihvata njegove odredbe i odredbe važećih Općih uslova.

U skladu sa propisima za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, zaposlenici MKF Mikra su dužni da izvrše identifikaciju i praćenje podnosioca zahtjeva za mikrokredit i osoba koje na bilo koji način garantuju urednu otplatu mikrokredita glavnog dužnika.

Zaposlenici MKF Mikra su obavezni vršiti tu identifikaciju i praćenje i u toku trajanja kreditnog odnosa sa klijentom i prilikom izvršavanja svake transakcije na način propisan zakonom, te internim procedurama MKF Mikra koje regulišu ovu oblast.

Identifikacija podrazumijeva postupak utvrđivanja i provjere identiteta korisnika mikrokredita na osnovu važeće dokumentacije. Za fizička lica identifikacija se vrši uvidom i prikupljanjem podataka iz važeće identifikacione dokumentacije, sa fotografijom korisnika u njegovoj ličnoj prisutnosti.

Poslovni odnos ili transakcija neće se uspostaviti / izvršiti ukoliko MKF Mikra nije u mogućnosti sprovesti identifikaciju, bez obaveze da daje dodatna objašnjenja ukoliko dođe do saznanja ili opravdane sumnje da bi korisnik stupanjem u poslovni odnos sa MKF Mikra kršio zakonske propise ili štetio interesima MKF Mikra.

Prilikom uspostavljanja poslovnog/ugovornog odnosa sa klijentom koji nije pismen, na mjestu za potpis klijent će staviti svoj otisak prsta / rukoznak uz obavezno prisustvo dva svjedoka koji će svojim potpisom na dokumentu (pored otiska prsta / rukoznaka klijenta), potvrditi da je dokument pročitao klijentu i da je ga je isti razumio i prihvatio.

Uslovi koje fizičko lice mora ispunjavati da bi mogao biti svjedok:

- da je punoljetan;
- da je državljanin BiH i da poznaje jedan od službenih jezika BiH;
- da zna pisati i čitati.

Svjedok ne može biti lice:

- koje ne može valjano svjedočiti uslijed svojih duševnih ili tjelesnih nedostataka;
- koje je zaposlenik MKF Mikra;
- koje je bliski srodnik klijenta, odnosno lice koje može imati korist od kreditnog posla;
- lice koje bi nakon zaključenja ugovora o mikrokreditu trebalo dobiti bilo koji vid koristi.

Kreditni službenik je dužan oba svjedoka identifikovati na osnovu važećih ličnih dokumenata, čije kopije se obavezno odlažu u kreditni fajl i spašavaju u DMS.

U slučaju da je nepismeni klijent gluh, nijem ili gluho nijem, mora se osim svjedoka pozvati i jedna osoba od njegovog povjerenja koja se sa njim može znakovnim jezikom sporazumjeti. Ta osoba će također djelovati u svojstvu svjedoka.

Obaveza kreditnog službenika je da klijentu pročita svaki dokument potreban za zasnivanje poslovnog odnosa i da provjeri da je klijent u potpunosti razumio sva prava i obaveze koje proizilaze iz istog.

Također, obaveza kreditnog službenika je da osigura da svi svjedoci prisustvuju potpisivanju ugovorne dokumentacije i da potpišu svaki dokument na koji je klijent stavio svoj otisak prsta / rukoznak.

2.1.2. Pravna lica – identifikacija prije uspostavljanja kreditnog odnosa
Pristupnica za mikrokredit koju pravno lice popunjava u svojstvu sudužnika ili jemca kao i druga prateća dokumenta moraju biti potpisana od strane zakonskog zastupnika pravnog lica i ovjerena zvaničnim pečatom pravnog lica. Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa pravnim licem, MKF Mikra vrši identifikaciju u prisutnosti zakonskog zastupnika uvidom u originalnu ili ovjerenu kopiju isprava i druge poslovne dokumentacije, koja mora da bude ažurna i tačna, a odražava stvarno stanje pravnog lica.

Prethodno navedena identifikacija i način pribavljanja dokumentacije prilikom identifikacije vrši se u skladu sa relevantnim zakonskim propisima, te pripadajućim procedurama rada za konkretni mikrokreditni proizvod kao posebnih uvjeta poslovanja.

MKF Mikra će zahtijevati od klijenta da podnese na uvid dokumenta koji služe za uspostavljanje poslovnog odnosa u skladu sa relevantnim zakonskim propisima.

U slučaju bilo koje izmjene ili dopune ovlaštenja za zastupanje pravnog lica u pravnom prometu ili bilo koje druge izmjene kao što je promjena ovlaštenog lica, promjena sjedišta ili promjena bilo koje druge činjenice od značaja za odnos pravnog lica sa MKF Mikra, pravno lice je obavezno da bez odlaganja obavijesti MKF Mikra o svim izmjenama i to pisanim putem uz prezentiranje dokaza o konkretnoj promjeni.

Izmjene i dopune iz prethodnog stava bit će pravno obavezujuće za MKF Mikra tek od momenta prispjeća istih u vidu pisanog obavještenja u prostorije MKF Mikra.

Korisnik mikrokredita i ostali učesnici kreditnog odnosa, koji MKF Mikra dokazuju identifikaciju kroz poslovne knjige, obavezni su dostavljati MKF Mikra ažurne podatke u vezi sa svakom promjenom evidentiranom u poslovnim knjigama.

Klijent (pravno ili fizičko lice) odgovara za sve propuste i štetu koja nastane klijentu, MKF Mikra ili trećim osobama zbog neobavješćavanja MKF Mikra o nastalim promjenama ličnih i drugih podataka.

Poslovni odnos neće se uspostaviti ukoliko MKF Mikra nije u mogućnosti sprovesti identifikaciju, ukoliko dođe do saznanja ili opravdane sumnje da bi korisnik mikrokredita stupanjem u poslovni odnos sa MKF Mikra kršio zakonske propise ili štetio interesima MKF Mikra.

2.2. Osnovna pravila poslovanja - prava i obaveze

2.2.1. Poslovna tajna i zaštita ličnih podataka

Svi radnici MKF Mikra, koji privremeno ili stalno rade u MKF Mikra su obavezni tokom i nakon trajanja radnog odnosa čuvati tajnim sve podatke i dokumentaciju o klijentu i ostalim učesnicima kreditnog odnosa, a do kojih su došli prilikom uspostave kreditnog odnosa, odnosno, u radu sa klijentom, a u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH.

Potpisom Zahtjeva za mikrokredit / Pristupnice za sudužnika, te Ugovora o mikrokreditu svi potpisnici daju izričitu saglasnost MKF Mikra da može prikupljati i obrađivati njihove lične podatke i informacije koje su potrebne radi uspostavljanja poslovnog odnosa sa MKF Mikra, te da MKF Mikra može proslijediti poslovne informacije i lične podatke trećim licima u zemlji i inostranstvu na osnovu njihovih ovlaštenja proisteklih iz zakonskih propisa ili ispunjavanja ugovorenih obaveza.

Korisnik mikrokredita ima pravo pristupa ličnim podacima koje je dao u gore navedene svrhe MKF Mikra, te ima pravo zahtijevati ispravku u slučaju da su ti podaci netačni.

Poslovnom tajnom u smislu odredaba ovih Općih uslova smatraju se sve isprave, dokumenti, akti i podaci o klijentima i potencijalnim klijentima i ostalim učesnicima kreditnog odnosa, čije bi saopštavanje neovlaštenim licima moglo da izazove štetne posljedice za interese klijenata MKF Mikra.

Izuzeci od obaveze čuvanja poslovne tajne postoje ako se podaci saopštavaju:

- Na osnovu odluke ili zahtjeva nadležnih organa, u skladu sa važećim zakonskim propisima;
- Za potrebe organa nadležnog za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, a u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorističkih aktivnosti, regulatornim i kontrolnim organima Bosne i Hercegovine i njenih entiteta;
- U vezi sa parničnim ili izvršnim na imovini klijenta od strane nadležnog sudskog organa;
- Državnim organima Bosne i Hercegovine, te organima njenih entiteta, i to pravosudnim organima, organima gonjenja i organima koji vrše javna ovlaštenja kada je to potrebno radi zaštite interesa MKF Mikra.

Prilikom apliciranja za mikrokredit korisnik mikrokredita i ostali učesnici kreditnog odnosa, daju svoju saglasnost MKF Mikra da provjeri njegovu kreditnu istoriju, a u svrhu odobravanja mikrokredita, kao i da podatke o odobrenom mikrokreditu i urednosti pridržavanja ugovornih obaveza prema MKF Mikra, ista prosljeđuje u institucije nadležne za provjere kreditne istorije klijenata – Centralni registar kredita pri Centralnoj banci BiH (u nastavku teksta: CRK).

Klijent prilikom podnošenja zahtjeva za mikrokredit daje svoju saglasnost da se sudužnici i jemci upoznaju sa njegovom kreditnom zaduženosti, a sve u svrhu transparentnosti prihvatanja sudužničkog i jemstvenog odnosa.

Ukoliko klijent odbije dati prethodno navedenu saglasnost, zaposlenik MKF Mikra je dužan upoznati sudužnika i jemca sa tom činjenicom.

MKF Mikra će obradu ličnih podataka lica koja su podnijela zahtjev za mikrokredit, korisnika mikrokredita i lica koja su na bilo koji način garantovala za otplatu mikrokredita, vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje, odobravanje mikrokredita, naplatu mikrokredita i izvještavanje o istim, te radi eventualno budućeg poslovnog odnosa, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH, te drugim zakonskim propisima i internim aktima.

2.2.2. Odgovornosti MKF Mikra

MKF Mikra je u ispunjavanju obaveza iz svoje osnovne djelatnosti dužna postupati u skladu sa važećim zakonima, podzakonskim aktima i svojim internim pravilima i procedurama, a posebno u skladu sa ovim Općim uslovima poslovanja.

Pri obavljanju svoje djelatnosti MKF Mikra je odgovorna za postupke i aktivnosti svojih radnika, kao i postupke i aktivnosti trećih lica koje je ovlastila da u njeno ime obavljaju poslove povezane sa djelatnošću MKF Mikra.

MKF Mikra ne odgovara za štetu klijentu, nastalu u toku poslovnog odnosa, koja je posljedica više sile, nemira (demonstracija ili javnih manifestacija, terorističkog ili drugog oblika nasilja), rata, vanrednog stanja, prirodne nepogode, štrajka, komunikacionih problema izazvanih izvan MKF Mikra.

U slučaju pomenutih okolnosti MKF Mikra će pokušati da učini sve što je u njenoj moći da izvrši svoje obaveze prema klijentu, a što podrazumijeva da i klijent preuzme određene aktivnosti kako bi se ispunile obaveze, a sve u skladu sa važećim zakonskim propisima. Ukoliko klijent doprinese svojom krivnjom nastanku štete, primijenit će se načela podijeljene odgovornosti, te će se u skladu sa tim odrediti u kojem obimu će MKF Mikra snositi štetu. Ukoliko je klijent u potpunosti kriv za štetu, on u potpunosti snosi odgovornost nastanka štete.

2.2.3. Odgovornost MKF Mikra u izboru spoljnih saradnika i zastupnika

U izvršenju svojih usluga MKF Mikra može ovlastiti druge spoljne saradnike i zastupnike za obavljanje određenih usluga da u skladu sa ovlaštenjima djeluju u ime MKF Mikra. MKF Mikra je odgovorna za poslovanje sa zastupnikom, ali je ista ograničena na obazrivost u izboru trećeg lica, davanju uputa trećem licu, te štetu nastalu iz tih uputa.

2.2.4. Međusobna komunikacija

MKF Mikra i klijent se slobodno dogovaraju o međusobnom načinu komunikacije. Pri tome se posebno vodi računa o mjerama i načinu identifikacije i sigurnosti prenosa informacija i podataka. U slučaju postojanja sumnje u klijentov identitet prilikom međusobne komunikacije ili u istinitost ili sigurnost komunikacionih kanala i informacija koje se razmjenjuju, MKF Mikra uprkos dogovorenom načinu komunikacije ima pravo da traži od klijenta da se koriste drugi načini komunikacije.

Ukoliko nije posebno ugovoreno, svu pismenu korespondenciju u vezi kreditnog odnosa, MKF Mikra i klijent će komunicirati na način da pismene dopise dostavljaju na slijedeće adrese:

1. za MKF MIKRA: Marka Marulića 2/VI, 71000 Sarajevo ili adresa nadležnog Predstavništva Mikre.

2. za klijenta/ostale učesnike u kreditnom odnosu: adresa njegovog prebivališta, sjedišta firme ili posebno prijavljena adresa.

Svaka ugovorna strana je o promjeni ovih podataka dužna obavijestiti drugu ugovornu stranu, odmah po saznanju iste. Do promjene obavijesti uzima se, da je sva pismena korespondencija u vezi sa kreditnom odnosom preuzeta sa danom slanja na poštu.

MKF Mikra je dužna da sve informacije, obavještenja, podatke i instrukcije koji su u vezi sa poslovnim odnosom sa klijentom, bez naknade, uvijek učini dostupnim za korisnika u pisanoj formi, te da su sačinjeni na razumljiv način.

2.3. Informacije o uvjetima mikrokredita

MKF Mikra je dužna da na zahtjev korisnika mikrokredita, pruži informacije o uslovima koji se odnose na odobravanje mikrokredita.

Informacije o uvjetima apliciranja za mikrokredit kao i o uvjetima odobravanja mikrokredita i sve eventualne izmjene i dopune tih informacija, MKF Mikra će objaviti na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama MKF Mikra i na službenim internetskim stranicama MKF Mikra www.mikra.ba, na način koji korisnika mikrokredita nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

MKF Mikra je obavezna da, pri oglašavanju o kreditnim proizvodima iz svoje ponude u reklamnim oglašavanjima (sredstva javnog informisanja i dr.), u svojim prostorijama (brošurama, reklamnim lecima i sl.) i na svojoj WEB stranici precizno i jasno navede vrstu troškova koji padaju na teret korisnika, kao i sve druge podatke koje korisnik treba znati, kako bi mogao biti upoznat o svojim pravima i ostvarenju tih prava.

Prije zaključivanja Ugovora o mikrokreditu, u predugovornoj i pregovaračkoj fazi, MKF Mikra će klijentu pružiti sve informacije o važećim kreditnim uvjetima za konkretan kreditni proizvod, u pisanom obliku putem obrasca "Informacioni list", koji sadrži minimum slijedeće podatke:

- vrstu usluge;
- poslovno ime i adresu MKF Mikre;
- iznos mikrokredita, oznaku valute, uvjete korištenja;
- trajanje ugovora o mikrokreditu;
- visina i promjenljivost nominalne kamatne stope (NKS)
- visinu efektivne kamatne stope (EKS);
- ukupan iznos koji korisnik mikrokredita mora da plati i koji mu se treba isplatiti;
- iznos i broj rata mikrokredita i periode u kojima rate dospijevaju;
- zatezna kamata se primjenjuje uslijed neuredne otplate kada dođe do otpisa mikrokredita ili otkaza mikrokredita;
- instrumente obezbjeđenja otplate mikrokredita sa informacijom o redoslijedu i načinu izmirenja obaveza iz instrumenata obezbjeđenja;
- pravo korisnika na prijevremenu otplatu mikrokredita i naknadu koju je dužan platiti zbog prijevremene otplate, te mogućnost i uslove prijevremene otplate mikrokredita;

- pravo korisnika mikrokredita da dobije besplatnu kopiju nacrtu ugovora o mikrokreditu, izuzev u slučaju da Mikra u vrijeme podnošenja zahtjeva za mikrokredit ne želi zasnovati odnos sa njim u konkretnom pravnom poslu;
- period u kojem Mikru obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi;
- reprezentativni primjer mikrokredita;
- upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza;
- pravo korisnika mikrokredita na odustajanje od ugovora;
- pravo korisnika na prigovor, te način podnošenja prigovora;
- prava i obaveze svih učesnika kreditnog odnosa.

Prije zaključivanja Ugovora o mikrokreditu, MKF Mikra će korisnika mikrokredita obavijestiti da može dobiti nacrt/tekst Ugovora o mikrokreditu - kao prijedlog za njegovo zaključivanje i to bez naplate dodatnih troškova.

Prije zaključivanja Ugovora o mikrokreditu, MKF Mikra će korisniku mikrokredita i drugim učesnicima kreditnog odnosa predložiti, odnosno, učiniti dostupnim sve bitne informacije o uvjetima Ugovora o mikrokreditu iz kojih će im biti vidljiva prava i obveze, te ih upozoriti na pravnu prirodu sudužništva odnosno jemstva, kao i na pravo MKF Mikra da poduzme naplatu svojih potraživanja od sudužnika i jemca.

2.3.1. Podnošenje zahtjeva za mikrokredit / odobrenje mikrokredita

Da bi ostvario pravo na mikrokredit, tražilac mikrokredita treba podnijeti zahtjev za mikrokredit na propisanom obrascu MKF Mikra, prikupiti dokumentaciju kojom se utvrđuje njegova identifikacija i kreditna sposobnost, kao i ostalu dokumentaciju, ovisno o vrsti i namjeni mikrokredita propisanu uvjetima za pojedinu vrstu mikrokredita i drugim važećim aktima MKF Mikra. MKF Mikra ima pravo zatražiti i dodatnu dokumentaciju za potrebe obrade kreditnog zahtjeva.

MKF Mikra odobrava mikrokredite klijentima u skladu s kreditnom politikom MKF Mikra, ovim Općim uslovima i drugim mjerodavnim aktima. Maksimalna izloženost MKF Mikra prema jednom klijentu (isti posmatran zbirno kao glavni dužnik i sudužnik), ne može preći maksimalni iznos od 10.000,00 KM.

MKF Mikra će razmotriti svaki uredno podneseni zahtjev za mikrokredit, te ukoliko isti zadovoljava početne uvjete, uraditi kreditnu analizu procjene kreditne sposobnosti klijenta, odnosno, njegovog biznisa čije se kreditiranje zahtjeva, a sve u skladu sa procedurama rada za konkretni kreditni proizvod kao posebnim uvjetima poslovanja, vodeći se pri tome ovim Općim uslovima. MKF Mikra o svojoj odluci obavještava klijenta, ali zadržava pravo da detaljno ne obrazlaže svoju odluku. MKF Mikra u postupku obrade kreditnog zahtjeva provjerava bonitet i kreditno-garantnu sposobnost svih učesnika u kreditnom odnosu, kroz kreditnu analizu i CRK izvještaje dobijene na temelju saglasnosti klijenta.

Osnovni kriterij za plasiranje sredstava su: kreditna sposobnost klijenta i njegovog poslovanja, stepen rizika, ekonomska opravdanost plasmana, kao i obim i nivo poslovne saradnje klijenta sa MKF Mikrom.

Nakon donošenja odluke o odbijanju zahtjeva za mikro kredit, MKF Mikra se obavezuje da će po zahtjevu korisnika mikro kredita, dostaviti kompletnu dokumentaciju koju je korisnik mikro kredita potpisao u postupku odobravanja zahtjeva za mikro kredit.

2.3.2. Zaključenje Ugovora o mikro kreditu

Nakon odobrenja kreditnog zahtjeva od strane kreditnog odbora MKF Mikra, a prije zaključenja samog Ugovora o mikro kreditu, MKF Mikra će pružiti sve informacije klijentu vezane za Ugovor o mikro kreditu.

Obaveza radnika MKF Mikra je da prije potpisivanja Ugovora o mikro kreditu, a nakon čitanja svih dokumenata potrebnih za zasnivanje kreditnog odnosa, a posebno Ugovora o mikro kreditu, provjeri da li je klijent u potpunosti razumio uslove iz Ugovora o mikro kreditu te sva prava i obaveze, koja proizlaze iz kreditnog odnosa.

MKF Mikra, korisnik mikro kredita i ostali učesnici kreditnog odnosa, potpisuju Ugovor o mikro kreditu i instrumente osiguranja (mjenica, administrativna zabrana, saglasnost o zapljeni primanja i sl.) predviđene uvjetima odobravanja pojedine vrste mikro kredita i/ili Ugovorom o mikro kreditu.

Uz Ugovor o mikro kreditu klijentu se uručuje „plan otplate mikro kredita“ sa istaknutom visinom mikro kredita, brojem i visinom anuiteta, rokom otplate mikro kredita, visina ukupne kamate, fiksna nominalna kamatna stopa (NKS), efektivna kamatna stopa (EKS) koja vrijedi na dan izrade otplatnog plana.

Primjerak sklopljenog Ugovora o mikro kreditu sa planom otplate mikro kredita MKF Mikra je dužna predati korisniku mikro kredita, te po jedan primjerak Ugovora o mikro kreditu predati i ostalim učesnicima kreditnog odnosa.

Ugovor o mikro kreditu sadrži slijedeće elemente:

- vrsta mikro kredita,
- period na koji se mikro kredit ugovara,
- naziv, ime i adresa ugovornih strana,
- iznos mikro kredita, oznaka valute i uslovi korištenja mikro kredita,
- valuta u kojoj je mikro kredit indeksiran, tip kursa valute, kao i datum obračuna,
- visina nominalne kamatne stope (NKS), uz određenje da li je fiksna ili promjenjiva, a ako je promjenjiva, elementi na osnovu kojih se određuje, njihova visina u vrijeme zaključenja ugovora, periodi u kojima će se mijenjati, kao i fiksni element ako je ugovoren,
- efektivna kamatna stopa (EKS) i ukupan iznos koji korisnik mikro kredita treba da plati, odnosno koji treba da mu se isplati, izračunat na dan zaključenja ugovora,
- plan otplate mikro kredita i pravo korisnika da tokom trajanja ugovora, u slučaju promjene plana otplate, odnosno jedanput godišnje ako nije došlo do ove promjene, besplatno dobije plan otplate,
- metod koji se primjenjuje prilikom obračuna kamatne stope,
- stopa zatezne kamate u trenutku zaključenja ugovora koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza, te sve druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza,
- upozorenje u vezi sa posljedicama propuštanja izmirenja obaveza, uvjeti, postupak i posljedice otkaza, odnosno raskida ugovora o mikro kreditu, te

obavještenje o uvjetima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza,

- vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret korisnika mikrokredita,
- instrumenti obezbjeđenja otplate mikrokredita, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate mikrokredita, te uvjeti njihovog aktiviranja u slučaju neizmirenja obaveza,
- uslove i način prijevremene otplate mikrokredita i visinu naknade po tom osnovu,
- pravo korisnika mikrokredita na odustajanje od ugovora o mikrokreditu, uslove i način ostvarenja tog prava,
- pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa,
- ukupne troškove mikrokredita,
- ukupan iznos koji korisnik mikrokredita treba da plati.

Korisnik mikrokredita potpisom Ugovora o mikrokreditu potvrđuje da je upoznat sa svim uslovima mikrokredita u pregovaračkoj fazi.

Lica koja garantuju za otplatu mikrokredita moraju biti u pregovaračkoj fazi upoznata sa svim uslovima mikrokredita za čiju otplatu garantuju kao i sa obavezama koje preuzimaju u slučaju da korisnik mikrokredita ne otplaćuje mikrokredit u skladu sa ugovorenim uslovima.

Izmjene i dopune Ugovora o mikrokreditu će se raditi samo uz prethodnu pisanu saglasnost svih učesnika u kreditnom odnosu, jer u suprotnom neće proizvoditi pravno dejstvo.

MKF Mikra je dužna obavijestiti korisnika mikrokredita i ostale učesnike kreditnog odnosa o namjeri da ugovor izmjeni, odnosno dopuni ako su te izmjene, odnosno dopune nastale zbog promjene Općih uslova poslovanja i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

MKF Mikra je dužna da u obavještenju precizno navede razloge za izmjenu ugovora, način na koji korisnik daje saglasnost na te izmjene, kao i rok u kome daje ovu saglasnost, a dužna je da mu ukaže i na posljedice nedavanja te saglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora.

Uz ovo obavještenje, MKF Mikra je obavezna dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njihovom prijemu.

Ako korisnik obavijesti MKF Mikra da neće dati saglasnost, korisnik finansijskih usluga je obavezan da mu ostavi rok od najmanje 30 dana za raskid ugovora i to bez naplate dodatnih troškova.

MKF Mikra ne može korisniku mikrokredita staviti na raspolaganje novčana sredstva prije isteka roka 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na njegov izričit zahtjev što će naznačiti pismenim putem u formi zahtjeva u kojem zahtjeva kraći rok isplate kreditnih sredstava.

2.3.3. Instrumenti obezbjeđenja otplate mikrokredita

Za uredno vraćanje mikrokredita, MKF Mikra ima pravo zahtijevati od klijenta, instrumente obezbjeđenja otplate mikrokredita. Prihvatljivim instrumentima obezbjeđenja otplate mikrokredita smatraju se:

- Mjenica (uvijek je izdaje korisnik mikrokredita, a može biti avalirana od drugih fizičkih ili pravnih lica u svojstvu sudužnika ili jemaca)

- Solidarna grupa - sudužnici
- Založno pravo na pokretnim stvarima (izdato od korisnika mikrokredita ili sudužnika po mikrokreditu)
- Administrativna zabrana (od korisnika mikrokredita ili sudužnika)
- Saglasnost o zapljeni ličnih primanja (SZLP) korisnika mikrokredita ili sudužnika po mikrokreditu
- Fizičko lice kao sudužnik potpisom na Ugovoru o mikrokreditu
- Jemstvo fizičkih i/ili pravnih osoba/lica
- Platni nalozi (bjanko) za pravna lica
- Moguće je koristiti i druge vrste obezbjeđenja koja su zakonom dozvoljena (npr. osiguranje, cesija potraživanja i slično).

Korisnik mikrokredita u organizacionom dijelu sa prebivalištem u Republici Srpskoj je dužan da prije zaključenja Ugovora o mikrokreditu, dostavi primjerak Ugovora o jemstvu koji je zaključen u pisanoj formi između korisnika mikrokredita i jemca, za čiji sadržaj Mikra nije odgovorna.

Klijent je dužan osigurati instrumente obezbjeđenja MKF Mikra potraživanja na zahtjev i po izboru MKF Mikra i omogućiti njihovo praćenje i procjenu kvalitete za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa, odnosno, potraživanja MKF Mikra.

U slučaju realiziranja nekih od instrumenata obezbjeđenja pri čemu će se smanjiti vrijednost ili broj postojećih instrumenata, MKF Mikra je ovlaštena da zahtijeva zamjenske instrumente obezbjeđenja mikrokredita kao zamjenu za iskorišteno sredstvo obezbjeđenja, koje je iskorišteno neurednim plaćanjem glavnog dužnika.

Na zahtjev MKF Mikra klijent je dužan da dopuni ili zamjeni takvo sredstvo obezbjeđenja u primjerenom roku. Zahtjev za dopunu ili zamjenu sredstava obezbjeđenja MKF Mikra dostavlja klijentu u pisanoj formi uz navođenje razloga za njegovo podnošenje.

Ukoliko MKF Mikra namjerava iskoristiti svoje pravo raskida Ugovora o mikrokreditu, zbog propuštanja klijenta da obezbijedi novo ili zamijeni postojeće sredstvo ili instrument obezbjeđenja, mora upozoriti klijenta na posljedice raskida ugovora, troškove koji po klijenta proizlaze iz raskida, te o posljedicama sudskog prinudnog postupka naplate.

2.3.4. Isplata mikrokredita

Isplata mikrokredita je moguća samo nakon potpisivanja Ugovora o mikrokreditu od strane svih učesnika u kreditnom odnosu. Isplata mikrokredita će se izvršiti isključivo korisniku mikrokredita putem banke na tekući/transakcijski račun (otvoren u KM valuti).

2.3.5. Odustanak od ugovora o mikrokreditu

Korisnik mikrokredita može odustati od Ugovora o mikrokreditu u roku 14 dana od dana zaključenja Ugovora o mikrokreditu (za mikrokredite koji pripadaju filijalama sa područja RS-a uslov je da nije počeo koristiti mikrokredit). U slučaju odustanka od mikrokredita korisnik mikrokredita je obavezan prethodno pismeno obavijestiti MKF Mikra o namjeri odustanka od mikrokredita, čime se dan prijema pismenog obavještenja o odustanku, smatra danom odustanka od mikrokredita. Ukoliko odustane od mikrokredita, korisnik mikrokredita je obavezan kreditna sredstva vratiti MKF Mikra odmah, a najkasnije u

roku od 30 dana od pismenog obavještenja, uz povrat glavnice i kamatu za vrijeme korištenja mikrokredita, samo za mikrokredite plasirane na području FBiH / BD.

2.3.6. Ustupanje potraživanja

U slučaju ustupanja potraživanja MKF Mikra iz ugovora o mikrokreditu banci ili drugoj finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu za rad Agencije za bankarstvo Federacije BiH u skladu sa propisima (u daljem tekstu: prijemnik), korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema MKF Mikra i može drugom prijemniku istaći, osim prigovora koje ima prema njemu, i one prigovore koje je imao prema MKF Mikra iz ugovora o mikrokreditu, a prijemnik ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

2.4. Posljedice neurednog izmirivanja obaveza i otkazivanje Ugovora o mikrokreditu

U slučaju da klijent ne izmiruje svoje obaveze po mikrokreditu u skladu sa planom otplate mikrokredita, MKF Mikra može zahtijevati ispunjenje obaveze, bilo od korisnika mikrokredita, bilo od sudužnika. Prije aktiviranja sredstava obezbjeđenja korisnik mikrokredita i ostali učesnici kreditnog odnosa će biti pismeno upozoreni na mogućnost aktiviranja garancija.

Ukoliko dođe do aktiviranja garancija po predmetnom mikrokreditu, redoslijed naplate putem instrumenata obezbjeđenja je kako slijedi:

- putem ličnih garancija koje su dali korisnik mikrokredita, članice solidarne grupe i sudužnici (saglasnost o zapljeni, administrativna zabrana i sl.);
- putem mjenice;
- putem sudskog postupka;
- putem jemaca.

Ako se klijent ne pridržava bilo koje ugovorne obaveze ili ukoliko postane kreditno nesposoban, MKF Mikra ima pravo raskinuti Ugovor o mikrokreditu i učiniti sve obaveze trenutno dospjelim. MKF Mikra ugovor otkazuje dostavom otkaznog pisma klijentu bez otkaznog roka.

U slučaju otkaza, ukupna potraživanja MKF Mikra koja su utemeljena na otkazanom Ugovoru o mikrokreditu, dospijevaju na naplatu danom dostave otkaznog pisma klijentu. Dan dostave otkaznog pisma je dan njegove predaje na poštu.

Posljedice koje klijent može imati u slučaju otkazivanja Ugovora o mikrokreditu su:

- kašnjenje se evidentira u Centralnom registru kredita (CRK) i za klijenta i za sudužnika(e) što može imati za posljedicu otežano ili onemogućeno korištenje drugih finansijskih usluga;
- pokretanje postupka sudske naplate;
- obračun zatezne kamate i svih drugih troškova nastalih uslijed otpisa ili otkaza mikrokredita.

2.5. Troškovi uslijed kašnjenja u otplati mikrokredita

Ukoliko dođe do zastoja u otplati mikrokredita, odnosno do kašnjenja rate, tada klijent snosi sve troškove proistekle za MKF Mikra povodom ostvarivanja prava MKF Mikra na

aktiviranje i realizaciju predviđenih instrumenata obezbjeđenja. Pod kašnjenjem sa urednom otplatom mikrokredita smatra se neizmirenje obaveze plaćanja rate mikrokredita na dan dospijeća u skladu sa ugovorenim planom otplate mikrokredita.

U slučaju kašnjenja klijent će snositi i sve troškove vođenja sudskog postupka, kao i troškove prinudne naplate u skladu sa relevantnim zakonskim propisima.

2.6. Otplata mikrokredita

Mikrokrediti se otplaćuju u domaćoj valuti (KM). Korisnik mikrokredita obaveze po osnovu istog može plaćati putem organizacija ovlaštenih za platni promet ili blagajni MKF Mikra, zavisno od kreditnog proizvoda, a što je pobliže definisano procedurama za svaki konkretni mikrokreditni proizvod.

Izmirenje obaveza u skladu sa Ugovorom o mikrokreditu, vrši se slijedećim redoslijedom:

- sudski troškovi;
- naknada za prijevremeno zatvaranje mikrokredita;
- dospjela redovna kamata prema starosti dospelosti;
- dospjela glavnica – po starosti dospelosti;
- troškovi slanja opomena;
- zatezna kamata.

Napomena: Mikra ne neplaćuje trošak opomena klijentima, izuzev u sljedećim slučajevima:

1. za mikrokredite plasirane na području FBiH/BD ukoliko je trošak nastao (opomena poslata) prije 01.05.2014.godine;
2. za mikrokredite plasirane na području RS ukoliko je trošak nastao (opomena poslata) prije 06.06.2025.godine.

Obaveza po osnovu mikrokredita se smatra izvršenom po prijemu izvoda iz banke na kojem su naznačena novčana sredstva.

Mikrokredit se smatra otplaćenim isključivo onda kada se izmire sve obaveze utvrđene Ugovorom o mikrokreditu, uključujući i sve troškove prouzrokovane neurednom otplatom mikrokredita.

Mikrokredit se smatra u kašnjenju ukoliko se uplata cijele ili dijela rate ne izmiri do dana dospijeća rate u skladu sa planom otplate mikrokredita. Ranija uplata pojedinačne rate mikrokredita, prije ugovorenog roka njenog dospijeća, ne smatra se prijevremenom otplatom kreditnih obaveza.

2.7. Prijevremena otplata mikrokredita

Klijent može vratiti mikrokredit prije roka određenog Ugovorom o mikrokreditu u cijelosti, ali je dužan unaprijed podnijeti pisani zahtjev MKF Mikra, sa obrazloženjem prijevremene otplate mikrokredita.

U tom slučaju otplatu mikrokredita može vršiti isključivo na osnovu potvrde o stanju duga po mikrokreditu koju će mu u pismenoj formi dostaviti nadležni zaposlenik MKF Mikra, a na osnovu njegovog podnesenog zahtjeva za prijevremenu otplatu mikrokredita.

Prijevremenu otplatu mikrokredita je jedino i isključivo moguće izvršiti uplatom na jedan od transakcijskih računa MKF Mikra otvoren kod naznačene banke.

Iznos prijevremene otplate mikrokredita se sastoji iz: ostatka glavnice, dospjele redovne kamate i redovne kamate koja nije dospjela u cjelokupnom iznosu, već za broj dana od datuma zadnje dospjele kamate po planu otplate mikrokredita pa do datuma prijevremene otplate. Osnovica za obračun naknade za prijevremenu otplatu mikrokredita je nedospjela glavnica.

2.7.1. Naknada za prijevremenu otplatu mikrokredita

MKF Mikra naplaćuje naknadu za prijevremenu otplatu mikrokredita kako slijedi:

Za mikrokredite koji su plasirani na području Federacije BiH / BD, MKF Mikra postupa u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine FBiH" br. 31/14) i Odlukom Agencije za bankarstvo FBiH o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope na kredite i depozite ("Službene novine FBiH" br. 81/17) u smislu naknada za prijevremenu otplatu mikrokredita.

- ukoliko je vremenski period između prijevremene otplate mikrokredita i roka ispunjenja obaveze iz ugovora duži od jedne godine, naknada za prijevremenu otplatu mikrokredita iznosi **1%** od iznosa prijevremeno otplaćenog mikrokredita (nedospjela glavnica u momentu prijevremene otplate mikrokredita);
- ukoliko je vremenski period između prijevremene otplate mikrokredita i roka ispunjenja obaveze iz ugovora kraći od jedne godine, naknada za prijevremenu otplatu mikrokredita iznosi **0,5%** od iznosa prijevremeno otplaćenog mikrokredita (nedospjela glavnica u momentu prijevremene otplate mikrokredita).

Procentualni iznos naknade za prijevremenu otplatu mikrokredita ni u kom slučaju ne može biti veći od procentualnog iznosa naknade koja se primjenjivala prilikom obrade mikrokredita.

Za mikrokredite koji su plasirani na području Republike Srpske, MKF Mikra postupa u skladu sa Odlukom Agencije za bankarstvo RS o uslovima prijevremene otplate mikrokredita ("Službeni glasnik RS" br. 15/12), u smislu naknada za prijevremenu otplatu mikrokredita.

U smislu prethodnog stava, MKF Mikra naplaćuje naknadu za prijevremenu otplatu mikrokredita samo u slučaju ako je iznos prijevremene otplate glavnice (nedospjela glavnica u momentu prijevremene otplate mikrokredita) **veći od 5.000 KM**, s tim da:

- ukoliko je vremenski period od momenta prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o mikrokreditu jednak ili duži od jedne godine, naknada iznosi **1%** od iznosa mikrokredita koji se prijevremeno otplaćuje (nedospjela glavnica u momentu prijevremene otplate mikrokredita);
- ukoliko je vremenski period od momenta prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o mikrokreditu kraći od jedne godine, naknada iznosi **0,5%** od iznosa mikrokredita koji se prijevremeno otplaćuje (nedospjela glavnica u momentu prijevremene otplate mikrokredita).

3. TROŠKOVI USLUGA

3.1. Kamatne stope i naknade

Visina kamatne stope i naknade za obradu kreditnog zahtjeva za konkretni kreditni proizvod, određene su na osnovu Odluke o naknadama i tarifama za usluge koje vrši MKF Mikra. Visinu kamatnih stopa i naknada MKF Mikra određuje u ovisnosti od tržišnih prilika, cijene novca i cijene kapitala u zemlji i inostranstvu, odnosno, shodno poslovnoj politici MKF Mikra i važećim propisima.

Klijent ima pravo u svako doba u toku trajanja kreditnog odnosa tražiti na uvid gore navedene akte (koji su mu dostupni u poslovnim prostorijama MKF Mikra).

U periodu uspostave kreditnog odnosa, prilikom apliciranja za mikrokredit uposlenik MKF Mikra upoznaje klijenta sa visinom kamatne stope i pripadajućih naknada kroz Informacioni list, koji se koristi u pregovaračkoj fazi za uspostavu kreditnog odnosa.

KAMATE:

Kamatne stope, rokovi i način obračuna i plaćanja kamata ugovaraju se Ugovorom o mikrokreditu između MKF Mikra i klijenata i to:

Nominalna (redovna) fiksna kamata (NKS)

Nominalna kamata je kamata koju MKF Mikra obračunava na godišnjem nivou u fiksnom iznosu počevši od dana puštanja mikrokredita u promet, do konačne otplate mikrokredita i ista se naplaćuje mjesečno, u narednom mjesecu, za prethodni mjesec.

Interkalarna kamata

Interkalarna kamata se plaća po istoj kamatnoj stopi kao i nominalna, za period od dana odobrenja mikrokredita do dana prijenosa mikrokredita u otplatu, a naplaćuje se u trenutku uplate prve rate mikrokredita.

Zatezna kamata

MKF Mikra ima pravo korisniku mikrokredita naplaćivati zateznu kamata u slučajevima kada uslijed neuredne otplate, dođe do otpisa i otkaza u visini zakonske zatezne kamate kako slijedi:

- za Federaciju Bosne i Hercegovine - po stopi 10% godišnje,
- za Republiku Srpsku - u visini fiksne dnevne kamate od 0,03%,
- za Brčko Distrikt – u visini fiksne dnevne kamate 0,03% i koeficijenta rasta potrošačkih cijena u Distriktu za period za koji se obračunava zatezna kamata objavljenom na www.bhas.ba.

Efektivna kamatna stopa (EKS)

Efektivna kamatna stopa (EKS) predstavlja stvarnu cijenu mikrokredita i obuhvata nominalnu kamatnu stopu uvećanu za naknadu za obradu mikrokredita i sve druge troškove koje plaća korisnik mikrokredita, a obračunavaju se u skladu sa zakonskim propisima. Regulisana je Ugovorom o mikrokreditu.

Efektivna kamatna stopa iskazana je u pisanom obliku i dostupna je korisniku mikrokredita u svim fazama pregovaranja i poslovnog odnosa (pregovaračka faza, zaključivanje ugovora, korištenje usluge i u toku trajanja ugovornog odnosa), i iskazana je na planu otplate mikrokredita koji se uručuje prilikom zaključenja Ugovora o

mikrokreditu i u standardnom Informacionom listu i nacrtu Ugovora o mikrokreditu u pregovaračkoj fazi.

NAKNADE

MKF Mikra prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa naplaćuje naknadu za obradu troškova mikrokredita. Visina naknade je definisana Odlukom o naknadama i tarifama za usluge koje vrši MKF Mikra i različita je u odnosu na vrstu mikrokreditnih proizvoda, a dostupna je u svim fazama pregovaranja sa korisnikom mikrokredita.

MKF Mikra uvijek sa svojim klijentima ugovora fiksnu kamatnu stopu na plasirana sredstva tako da nije moguće da u toku kreditnog ciklusa dođe do bilo kakvih izmjena kamatne stope u odnosu na ugovorenu.

4. VALUTA PLAĆANJA

Mikrokrediti ugovoreni uz valutnu klauzulu koriste se u konvertibilnim markama (KM) uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan korištenja mikrokredita, odnosno, stavljanja svote mikrokredita na raspolaganje klijentu, a vraćaju se u konvertibilnim markama uz primjenu srednjeg kursa Centralne banke BiH u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan vraćanja mikrokredita, odnosno, na dan ispunjenja novčane obaveze klijenta, ako nije drugačije ugovoreno.

Ukoliko dođe do promjene kursa KM u odnosu na EUR, to može imati negativan uticaj na visinu novčanih obaveza korisnika mikrokredita utvrđenih ovim Ugovorom.

U slučaju da dođe do odstupanja vrijednosti KM u odnosu na EUR, MKF Mikra i korisnik mikrokredita će nastojati da pregovaraju o potencijalnim rješenjima, a težeći za najboljim rješenjem za obje ugovorne strane.

5. PRAVO NA PRIGOVOR

MKF Mikra ima uspostavljen sistem obrađivanja prigovora klijenata koji podrazumijeva određena načela, rokove, zahtjeve, kompetenciju i odgovornost za efikasno obrađivanje i rješavanje prigovora klijenata.

Klijent, sudužnik ili jemac koje osigurava ispunjenje obaveza glavnog dužnika po ugovoru o mikrokreditu, imaju pravo podnijeti prigovor, ako smatraju da se Mikra ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora.

Prigovor se može uputiti lično u nekom od organizacionih dijelova Fondacije, telefonom putem besplatne info linije na broj: 080-020-110, putem faks na broj: 033/71 71 41, putem email adrese: mikra@mikra.ba ili sugestije@mikra.ba i pismeno na adresu MKF „Mikra“ Sarajevo, adresa: Marka Marulića 2/VI, 71 000 Sarajevo ili adresu nadležnog Predstavništva u MKF Mikra.

Ukoliko klijent podnese usmeni prigovor, uposlenik MKF Mikra je obavezan odgovoriti klijentu, te ga poučiti da ukoliko nije zadovoljan odgovorom ima pravo podnijeti pismeni prigovor i/ili prigovor u elektronskoj formi na jednu od gore navedenih adresa.

Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o klijentu, kao i opis spornog odnosa između klijenta i MKF Mikra, koji je, prema mišljenju klijenta, nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, ili objavljenih općih uslova poslovanja od strane MKF Mikra, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka.

Kada je klijent podnio pismeni prigovor MKF Mikra, MKF Mikra će razmotriti navode iz prigovora i klijentu dostaviti pismeni odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora sa područja FBiH/BD, te u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora sa područja RS, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.

Ako MKF Mikra ocjeni da je prigovor klijenta osnovan, odgovor MKF Mikra će sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent treba da obavijesti MKF Mikra da li taj prijedlog prihvata, koji ne može biti duži od 30 dana od dana prijema odgovora na prigovor. Ako klijent prihvati prijedlog MKF Mikra za rješenja spornog odnosa, postupanje MKF Mikra po prigovoru smatra se okončanim. Ako MKF Mikra klijentu ne dostavi odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili ocijeni da je prigovor klijenta neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog MKF Mikre za rješenje spornog odnosa, klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH – Ombudsman za bankarski sistem da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru ili uložiti Agenciji za bankarstvo FBiH – Ombudsman za bankarski sistem pisani prigovor na rad MKF Mikra, u roku od tri (3) mjeseca od dana prijema odgovora MKF Mikra, na adresu: Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo (za podnosiocje prigovora sa područja FBiH/BD). Ako MKF Mikra klijentu ne dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora ili ocijeni da je prigovor klijenta neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog MKF Mikra za rješenje spornog odnosa, klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo RS – Ombudsman za bankarski sistem da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, na adresu: Vladike Platona 1/A, 78000 Banja Luka (za podnosiocje prigovora sa područja Republike Srpske).

6. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA

Kontrolor ličnih podataka, u smislu Zakona o zaštiti ličnih podataka u BiH, je MKF „Mikra“ Sarajevo, sa sjedištem u Sarajevu, Marka Marulića 2/VI, 71000 Sarajevo, tel: 033-616-162, e-mail: info@mikra.ba.

Kontakt podaci **Službenika za zaštitu ličnih podataka** MKF „Mikra“ Sarajevo: Marka Marulića 2/VI, 71000 Sarajevo, tel: 033-616-162, e-mail: szzlp@mikra.ba.

Lični podatak je podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi. Lični podaci se prikupljaju izravno od nosioca podataka.

MKF „Mikra“ Sarajevo je obavezna da:

- lične podatke obrađuje na pravičan, transparentan i zakonit način;
- lične podatke koje prikuplja za posebne, izričite i zakonite svrhe ne obrađuje na bilo koji način koji nije u skladu sa tim svrhama;
- lične podatke obrađuje samo u mjeri i obimu koji je neophodan za ispunjenje određene svrhe;
- obrađuje samo autentične i tačne lične podatke, te da ih ažurira kada je to potrebno; lične podatke koji su nepotpuni i netačni, s obzirom na svrhu zbog koje su prikupljeni ili se dalje obrađuju, izbriše ili ispravi;
- lične podatke obrađuje samo u vremenskom periodu koji je neophodan za ispunjenje svrhe u koju su podaci prikupljeni; lične podatke čuva u formi koja

dopušta identifikaciju nosioca podataka ne duže nego što je to potrebno u svrhu koju se podaci prikupljaju ili dalje obrađuju;

- obrađuje lične podatke na način da se osigurava sigurnost ličnih podataka.

Pravni osnov obrade i svrha obrade ličnih podataka – Kako bi bila u mogućnosti pružiti usluge iz svoje registrovane djelatnosti (mikrokreditiranje), MKF „Mikra“ Sarajevo prikuplja i obrađuje lične podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, Zakonom o mikrokreditnom organizacijama, Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te drugim propisima primjenjivim na poslovanje mikrokreditnih organizacija u BiH, ali i podzakonskim aktima entitetskih Agencija za bankarstvo.

Davanje ličnih podataka u svrhu zaključenja i izvršenja ugovora o mikrokreditu u kojem je nositelj podataka ugovorna strana, odnosno u svrhu poduzimanja radnji na zahtjev nosioca podataka prije zaključenja ugovora o mikrokreditu, je obavezno. Ukoliko nosilac podataka odbije dati neki od ličnih i drugih podataka koji su nužni za potrebe zaključenja i izvršenja ugovora o mikrokreditu, MKF „Mikra“ Sarajevo može odbiti zasnivanje ugovornog odnosa.

Davanje ličnih podataka, odnosno obrada ličnih podataka koje predstavlja ispunjenje zakonske obaveze MKF „Mikra“ Sarajevo, podrazumijeva da MKF „Mikra“ Sarajevo može odbiti stupiti u ugovorni odnos ili pružiti ugovorenu uslugu, odnosno raskinuti postojeći poslovni odnos u slučaju da nosilac podataka ne dostavi zakonom propisane podatke.

Lični podaci nosilaca podataka se obrađuju kada je zadovoljen neki od u nastavku navedenih uslova zakonitosti obrade:

- ako je nosilac podataka dao saglasnost za obradu svojih ličnih podataka u jednu ili više posebnih svrha;
- ako je obrada neophodna radi izvršenja ugovora u kojem je nosilac podataka ugovorna strana ili radi preduzimanja radnji na zahtjev nosioca podataka prije zaključenja ugovora;
- ako je obrada neophodna radi poštivanja pravnih obaveza MKF „Mikra“ Sarajevo;
- ako je obrada neophodna radi zaštite ključnih interesa nosioca podataka;
- ako je obrada neophodna za izvršavanje zadataka u javnom interesu ili u okviru izvršavanja službenih ovlaštenja MKF „Mikra“ Sarajevo;
- ako je obrada neophodna zbog legitimnih interesa MKF „Mikra“ Sarajevo ili treće strane, osim kada nad tim interesima pretežu interesi ili osnovna prava i slobode nosioca podataka, a koji zahtijevaju zaštitu ličnih podataka.

Legitimni interes MKF „Mikra“ Sarajevo uključuje, ali se ne ograničava na:

- a) upravljanje kreditnim, operativnim, reputacijskim i drugim rizicima;
- b) poduzimanje mjera radi upravljanja poslovanjem MKF „Mikra“ Sarajevo i daljeg razvoja usluga i proizvoda;
- c) poduzimanje mjera radi osiguranja ljudi, prostora i imovine MKF „Mikra“ Sarajevo;
- d) obradu ličnih podataka za interne administrativne potrebe.

Automatizovano donošenje odluka i profiliranje – MKF „Mikra“ Sarajevo u odnosu na poslovni odnos sa nosiocem podataka ne provodi automatizovano pojedinačno

donošenje odluka uključujući profiliranje koje bi proizvelo pravne učinke sa negativnim posljedicama za nosioca podataka.

Čuvanje ličnih podataka – Period čuvanja ličnih podataka zavisi od kategorije ličnih podataka i svrhe obrade. Shodno tome, lični podaci će biti pohranjeni za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, odnosno dok postoji saglasnost nosioca podataka, a u vremenskom periodu u kojem je MKF „Mikra“ Sarajevo ovlaštena (npr. u svrhu ostvarivanja pravnih zahtjeva) i zakonski obavezna (Zakon o mikrokreditnim organizacijama, Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti) i to 10 godina od prestanka poslovnog odnosa.

Ustupanje ličnih podataka – Lični podaci nosioca podataka se mogu ustupiti trećim osobama na temelju saglasnosti nosioca ličnih podataka i/ili izvršenja ugovora u kojem je nosilac podataka ugovorna strana i/ili odredbi zakona i podzakonskih akata.

Lični podaci biti će dostavljeni trećim licima za koje je MKF „Mikra“ Sarajevo u obavezi dostave tih podataka (kao što su npr. Agencija za bankarstvo, poreski organi i sl.), a kojim je MKF „Mikra“ Sarajevo ovlaštena ili obavezna dostaviti lične podatke na osnovu primjenjivih propisa.

Pored navedenog, pristup ličnim podacima mogu imati i pružatelji usluga koji su u poslovnom odnosu sa MKF „Mikra“ Sarajevo (npr. pružatelj IT usluga) u cilju osiguranja adekvatnog poslovanja MKF „Mikra“ Sarajevo i pružanja usluga iz registrovane djelatnosti, koji su također obavezni postupati u skladu sa primjenjivim propisima iz oblasti zaštite ličnih podataka.

Prava nosilaca podataka – Nosilac podataka čije lične podatke MKF „Mikra“ Sarajevo obrađuje ima sljedeća prava:

- **Pravo na pristup svim svojim ličnim podacima.**

Nosilac podataka ima pravo da dobije potvrdu od MKF „Mikra“ Sarajevo o tome da li se obrađuju njegovi lični podaci, i ako se obrađuju, pristup ličnim podacima i sljedećim informacijama:

- a) svrsi obrade;
- b) kategoriji ličnog podatka koji se obrađuje;
- c) primaocu kojem je lični podatak otkriven ili će biti otkriven;
- d) predviđenom roku u kojem se lični podaci čuvaju;
- e) pravo da se od MKF „Mikra“ Sarajevo traži ispravka ili brisanje ličnog podatka ili ograničavanje obrade ličnog podatka koji se odnosi na nosioca podataka ili pravo na prigovor na takvu obradu;
- f) pravo na podnošenje prigovora Agenciji za zaštitu ličnih podataka ili tužbe nadležnom sudu;
- g) informaciju o postojanju automatiziranog donošenja odluka uključujući i profiliranje.

- **Pravo na ispravku ličnog podatka.**

Nosilac podataka ima pravo da zatraži ispravku svog ličnog podatka, ukoliko isti nije ispravan ili ažuran.

- **Pravo na brisanje ličnog podatka.**

Nosilac podataka ima pravo da zatraži brisanje svog ličnog podatka, a MKF „Mikra“ Sarajevo ima obavezu obrisati lični podatak ukoliko je ispunjen jedan od sljedećih uslova:

- a) lični podatak više nije neophodan za svrhe u koje je prikupljen ili obrađen;
- b) nosilac podataka je povukao saglasnost za obradu ličnih podataka, a ne postoji drugi pravni osnov za obradu;
- c) nosilac podataka je uložio prigovor na obradu i ne postoje zakonski razlozi za obradu ili kada je nosilac podataka uložio prigovor na obradu za potrebe direktnog marketinga;
- d) lični podatak je nezakonito obrađen;
- e) lični podatak mora biti obrisani radi postupanja u skladu sa zakonskom obavezom kojoj podliježe MKF „Mikra“ Sarajevo.

Prethodno navedeno u ovoj tački se ne primjenjuje u mjeri u kojoj je obrada neophodna:

- a) radi ostvarivanja prava na slobodu izražavanja i informisanja;
- b) radi poštivanja zakonske obaveze kojom se zahtijeva obrada propisana posebnim zakonom, a koja se primjenjuje na MKF „Mikra“ Sarajevo ili radi izvršenja zadatka koji se obavlja u javnom interesu ili u okviru izvršavanja službenih ovlaštenja dodjeljenih MKF „Mikra“ Sarajevo;
- c) radi javnog interesa u oblasti javnog zdravlja u skladu sa Zakonom;
- d) u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe naučnog ili historijskog izražavanja ili u statističke svrhe u skladu sa Zakonom, u mjeri u kojoj je vjerovatno da se ovim pravom može onemogućiti ili ozbiljno ugroziti ostvarivanje ciljeva te obrade;
- e) radi postavljanja, ostvarivanja ili odbrane pravnih zahtjeva.

- **Pravo na ograničenje obrade.**

Nosilac podataka ima pravo na ograničenje obrade podataka ako je ispunjen jedan od sljedećih uslova:

- a) nosilac podataka osporava tačnost ličnog podatka;
- b) obrada je nezakonita, a nosilac podataka se protivi brisanju ličnog podatka i umjesto toga traži ograničenje njegove obrade;
- c) MKF „Mikra“ Sarajevo više nije potreban lični podatak za potrebe obrade, ali ga nosilac podataka zahtijeva radi postavljanja, ostvarivanja ili odbrane pravnih zahtjeva;
- d) nosilac podataka je uložio prigovor na obradu i očekuje potvrdu da li njegovi razlozi prevladavaju nad legitimnim razlozima MKF „Mikra“ Sarajevo.

- **Pravo na prenosivost ličnog podatka.**

Nosilac podataka ima pravo preuzeti lični podatak koji se odnosi na njega a koji je dao MKF „Mikra“ Sarajevo, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljivanom i mašinski čitljivom formatu, te ima pravo prenositi taj podatak drugom kontroloru podataka.

- **Pravo na prigovor.**

Nosilac podataka ima pravo MKF „Mikra“ Sarajevo podnijeti prigovor na obradu njegovog ličnog podatka. Ako se lični podatak obrađuje za potrebe direktnog marketinga, nosilac podataka također ima pravo uložiti prigovor. Ako se nosilac podataka protivi obradi za potrebe direktnog marketinga, lični podatak se ne smije više obrađivati u te svrhe.

Nosilac podataka može u svakom trenutku povući prethodno datu suglasnost za obradu ličnih podataka, te se ima pravo usprotiviti obradi ličnih podataka u svrhe marketinga i istraživanja tržišta. Povlačenje suglasnosti ne utiče na zakonitost obrade koja se temeljila na suglasnosti prije nego što je ona povučena.

Kako ostvariti svoja prava?

Nositeljima podataka stoje na raspolaganju svi radnici i Službenik za zaštitu ličnih podataka MKF „Mikra“ Sarajevo.

Pored toga, nosioci podataka su ovlašteni podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka u BiH na obradu svojih ličnih podataka od strane MKF „Mikra“ Sarajevo. Nosioci podataka svoja prava mogu ostvariti i podnošenjem tužbe nadležnom sudu.

7. MJERODAVNO PRAVO

Za poslovni odnos MKF Mikra i klijenta mjerodavno je pravo koje se primjenjuje na cijeloj teritoriji BiH.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

MKF Mikra može izmijeniti i dopuniti Opće uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima. Izmjene i dopune Općih uslova vršit će se po proceduri njihovog donošenja.

Sporove nastale iz poslovnih odnosa MKF Mikra i klijent rješavaju sporazumno. Ukoliko ne postignu sporazum, spor će rješavati pred nadležnim sudom.

Nezavisno od odredbe iz prethodnog stava MKF Mikra ima pravo zaštitu svojih prava zahtijevati kod svakog stvarno nadležnog suda u mjestu sjedišta, odnosno prebivališta klijenta.

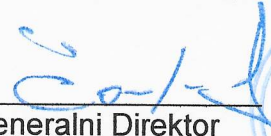
Potpisivanjem Ugovora o mikrokreditu klijent i drugi učesnici u kreditnom odnosu potvrđuju da su upoznati sa Općim uslovima poslovanja, sa uvjetima Ugovora o mikrokreditu, te da im je MKF Mikra pružila sve prethodne informacije vezane za ugovorni odnos, prava i obaveze ugovornih strana koje proizlaze iz njega u formi "Informacionog lista", sa kojim su upoznati u pregovaračkoj fazi, a u skladu sa važećim zakonskim propisima, te da su potpisivanjem Ugovora o mikrokreditu sa njima u cijelosti saglasni.

Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uslovima primjenjivat će se važeći propisi.

Opći uslovi poslovanja stupaju na snagu danom njihovog donošenja, a primjenjuju se od 16.07.2025. godine. Biti će objavljeni na internet stranici www.mikra.ba najmanje 15 dana prije početka njihove primjene i stavljeni na uvid u poslovnim prostorijama Mikre.

Stupanjem na snagu ovih Općih uslova prestaju da važe Opći uslovi poslovanja MKF MKF Mikra Sarajevo broj: 01-0702-168/25 od 02.06.2025.godine.

MKF „Mikra“ Sarajevo


Generalni Direktor
Sanin Čampara



Broj: 01-0702-194/25
Sarajevo, 01.07.2025.godine