



MIKROKREDITNA FINANSIJSKA INSTITUCIJA

ALTER MODUS

Opšti uslovi poslovanja Januar 2026.

SADRŽAJ

I.	UVOD	3
II.	INFORMISANJE KLIJENTA	5
III.	PRAVA I OBAVEZE MFI I KLIJENATA.....	6
IV.	KAMATE I NAKN ADE	9
V.	INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA	11
VI.	ZAŠTITA PODATAKA O KLIJENTIMA I POSLOVNA TAJNA	12
VII.	ZAVRŠNE ODREDBE	13

Na osnovu Zakona o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima ("Službeni list CG", br. 73/2017 i 44/2020), a u skladu sa čl. 19 Statuta **MFI ALTER MODUS DOO Podgorica** (u daljem tekstu: MFI) i čl. 2.3.2 Politike korporativnog upravljanja, izvršni direktor MFI, dana 23.01.2026. godine, usvojio je

OPŠTE USLOVE POSLOVANJA

I. UVOD

Pojam

Član 1.

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

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

Primjena Opštih uslova poslovanja

Član 2.

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

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

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

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

Dostupnost

Član 3.

Opšti uslovi poslovanja su istaknuti na vidnom mjestu u poslovnim prostorijama i na internet stranici MFI – www.altermodus.me.

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

Pojam klijenta

Član 4.

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

Identifikacija klijenta

Član 5.

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

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

Dokumenta na osnovu kojih se vrši identifikacija, način podnošenja dokumenata (original, fotokopija...), starost dokumenata, način ovjere i ostali bitni elementi kojih je klijent dužan da se pridržava, propisani su internim aktima. Pored dokumentacije propisane internim aktima, MFI zadržava pravo da od klijenta traži dodatnu dokumentaciju i informacije neophodne za uspostavljanje poslovnog odnosa.

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

Potpis klijenta

Član 6.

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

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

Obaveza procjene kreditne sposobnosti

Član 7.

Prije zaključivanja ugovora o mikrokreditu, MFI je dužna da izvrši procjenu kreditne sposobnosti. Kreditna sposobnost klijenta se procjenjuje na osnovu podataka o bonitetu klijenta, njegovog domaćinstva i biznisa (ukoliko posjeduje biznis), kao i na osnovu podataka o traženom proizvodu (iznos, rok, namjena)U obzir se uzimaju stabilnost prihoda, troškovi, postojeći dugovi i zaduženost, a za biznis profitabilnost, likvidnost, kapitalizovanost, novčani tokovi i drugo. Alter Modus uspostavlja, dokumentuje i redovno ažurira postupke i vrstu informacija na kojim se zasniva procjena kreditne sposobnosti. MFI prilikom prijema zahtjeva za kredit ukoliko potrošač ne želi da pruži informacije ili dokumentaciju koja je potrebna za procjenu njegove kreditne sposobnosti isti može da odbije.

Upit o zaduženosti klijenta u drugim finansijskim institucijama može se poslati uz prethodnu pismenu saglasnost klijenta. Upit se šalje Centralnoj banci Crne Gore sa ciljem da se obezbijedi realan uvid u klijentov otplatni kapacitet. MFI kreditnu sposobnost potrošača prati kontinuirano tokom cijelog trajanja

ugovornog odnosa, kao i kod svakog značajnijeg povećanja iznosa kredita ili promjene uslova. Konačnu odluku o odobravanju mikrokredita donosi MFI.

Ako je zahtjev za mikrokredit odbijen na osnovu uvida u Kreditni registar, MFI je dužna da bez odlaganja i naknade u pisanoj formi obavijesti klijenta o podacima iz Kreditnog registra na kojima se zasniva odluka o odbijanju zahtjeva.

Ugovor o mikrokreditu

Član 8.

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

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

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

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

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

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

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

Svakoј ugovornoј strani obezbjeđuje se minimalno jedan primjerak ugovora o mikrokreditu.

II. INFORMISANJE KLIJENTA

Oglašavanje

Član 9.

Svoje usluge MFI oglašava na jasan, sažet i vidljiv način. Oglašavanje ne smije sadržati netačne informacije niti informacije koje mogu stvoriti zabluđu o uslovima korištenja usluge.

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

Obavezni elementi reklamne poruke za potrošačke kredite

Član 10.

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

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

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

Informisanje u predugovornoj fazi za potrošačke kredite

Član 11.

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

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

Komunikacija

Član 12.

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

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

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

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

III. PRAVA I OBAVEZE MFI I KLIJENATA

Obaveze MFI

Član 13.

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

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

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

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

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

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

Prava MFI

Član 14.

MFI ima pravo na slobodan izbor klijenata i slobodno odlučuje da li će stupiti u poslovni odnos sa klijentom, kao i da na osnovu

stručnih mišljenja odbije zaključivanje ugovora o mikrokreditu.

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

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

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

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

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

Proglašenje svih obaveza dospjelim

Član 15.

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

- 1) dostavi netačne podatke;

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

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

Ustupanje potraživanja

Član 16.

MFI može u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima bez saglasnosti klijenta prenijeti odnosno ustupiti trećem licu prava i ovlašćenja koja ima po osnovu ovog ugovora. Prenosjenjem potraživanja na treće lice prenose se i akcesorna prava koja se odnose na obezbjeđenje kreditnog rizika. MFI je dužan da obavjesti klijenta o ustupanju potraživanja, osim ako na osnovu ugovora sa novim povjeriocem nastavi da pruža kreditne usluge klijentu.

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

Obaveze klijenata

Član 17.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Prava klijenta

Član 18.

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

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

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

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

Pravo na jednostrani raskid ugovora o potrošačkom kreditu

Član 19.

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

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

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

MFI ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o mikrokreditu koji je klijent raskinuo, s tim da klijent mora biti upoznat sa tim troškovima prije zaključenja ugovora o mikrokreditu.

Pravo na prijevremenu otplatu mikrokredita

Član 20.

Klijent ima pravo da prijevremeno, u bilo kom trenutku, djelimično ili u potpunosti izvrši obavezu iz ugovora o mikrokreditu, uz pravo na smanjenje ukupne cijene mikrokredita za

preostali iznos kamata i troškova za preostali period trajanja ugovora o mikrokreditu.

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

Punomoćje

Član 21.

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

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

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

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

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

Prigovor

Član 22.

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

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor može pokrenuti postupak pred

Arbitražnim odborom za vansudsko rješavanje sporova potrošača (u daljem tekstu: Arbitražni odbor). Postupak pred Arbitražnim odborom ne sprečava klijenta da po istom predmetu pokrene postupak pred nadležnim sudom.

Ukoliko klijent ne dobije odgovor u propisanom roku ili mu MFI odbije prigovor, klijent može podnijeti zahtjev Centralnoj banci radi sprovođenja postupka nadzora.

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

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

Mjere za ostvarivanja olakšica za potrošače sa poteškoćama u plaćanju

Član 23.

Mjere za ostvarivanje olakšica za potrošače sa poteškoćama u plaćanju koriste se kada

MFI sazna za poteškoće u otplati kredita uslijed kašnjenja u plaćanju ili pogoršanja kreditne sposobnosti, a prije pokretanja izvršnog postupka. MFI u svojim poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici daje obavještenje u kojem definiše: način podnošenja zahtjeva, uslove za odobravanje olakšica, mjere koje može ponuditi potrošaču, način na koji donosi odluku po zahtjevu, rok za donošenje odluke i pravo na podnošenje prigovora Komisiji.

Mjere za olakšavanje otplate duga koje MFI može ponuditi potrošaču odnose se na : produženje roka otplate, promjenu vrste ugovora, odloženo plaćanje, smanjenje kamatne stope, djelimičan otpis duga ili konsolidaciju duga, djelimičnu otplatu duga i druge mjere koji su propisani bliže internim aktima MFI. MFI vodi evidenciju o olakšicama koja sadrži podatke o broju podnijetih zahtjeva, primjenjenih olakšica po zahtjevu potrošača, primjenjenih olakšica na inicijativu MFI, odbijenih zahtjeva, odobrio potrošaču određene olakšice ali ih potrošač nije prihvatio.

IV. KAMATE I NAKNADE

Kamate

Član 24.

MFI ugovara, obračunava i naplaćuje kamate u skladu sa važećim cjenovnicima, zavisno od kategorije klijenta i proizvoda, a utvrđuju se internim aktima MFI koji su dostupni klijentu u svakoj poslovnici i na internet stranici. Alter Modus samostalno određuje visine kamatnih stopa do granica utvrđenih pozitivnim propisima i u skladu sa tržišnim uslovima.

Nominalna kamatna stopa

Član 25.

Nominalna kamatna stopa koja se primjenjuje na ugovore o mikrokreditima označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni procenat koji se primjenjuje na iznos povučenih

kreditnih sredstava i iskazuje se u procentima sa dva decimalna mjesta na godišnjem nivou.

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

Efektivna kamatna stopa

Član 26.

Efektivnom kamatnom stopom se iskazuju ukupni troškovi mikrokredita, i izražena je kao godišnji procenat ukupnog iznosa mikrokredita i iskazuje troškove klijenta koje plaća MFI pri odobravanju i tokom otplate mikrokredita, a računa se u skladu sa pozitivnim propisima i propisima CBCG.

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

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

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

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

Naknade

Član 27.

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

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

Obuka zaposlenih za potrošačke kredite

Član 28

MFI u cilju zaštite potrošača i transparentnog poslovanja sprovodi kontinuiranu obuku u pogledu potrebnog znanja i stručnosti zaposlenih koja su direktno angažovana na kreditnim poslovima (kreditni

savjetnici, savjetnici za naplatu, menadžerima poslovnica, menadžerima poslovne mreže i zaposlenim u službi rizika).

MFI sprovodi osposobljavanje zaposlenih iz propisanih oblasti, vrši provjeru znanja, vodi evidenciju o obukama i provjerama, obavještava zaposlene o promjenama propisa, imenuje odgovorno lice za obuke i priprema i dostavlja CBCG godišnji program obuke.

MFI sprovodi obuku u oblastima Zakona o potrošačkim kreditima, zaštiti klijenata u finansijskom sektoru, u odgovornom kreditiranju, u procjeni kreditne sposobnosti klijenata, u naplati potraživanja i postupanje prema klijentima sa poteškoćama u otplati i kod mjera olakšavanja.

Visina kamatne stope

Član 29.

Visina kamatne stope za mikrokredite propisuje se internim aktima MFI koji su dostupni u svim ekspoziturama/filijalama u kojim se odobravaju mikrokrediti i na internet stranici www.altermodus.me, a kojima se informiše javnost o kamatnoj stopi ili o nekom drugom iznosu koji se smatra dijelom cijene mikrokredita.

Prilikom zaključivanja ugovora o mikrokreditu, sačinjava se plan otplate mikrokredita, sa jasno iskazanom efektivnom i nominalnom kamatnom stopom kao i drugim zakonom propisanim elementima. Jedan primjerak plana otplate uručuje se klijentu, a jedan primjerak se čuva u odgovarajućoj dokumentaciji MFI, dok kod potrošačkih kredita primjerak ugovora se dostavlja potrošaču i drugim učesnicima ugovora o kreditu (žirant, jemac i drugi).

Zatezna kamata

Član 30.

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

V. INSTRUMENTI OBEZBJEĐENJA

Obezbjedenje mikrokredita

Član 31.

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

Instrumenti obezbjeđenja mogu biti:

- 1) administrativna zabrana;
- 2) Sopstvena administrativna zabrana;
- 3) Ugovor o jemstvu-dokaz zarada;
- 4) Ugovor o jemstvu-dokaz imovina;
- 5) Mjenica fizičkog lica;
- 6) Mjenica privrednog društva;
- 7) Zaloga I
- 8) Hipoteka

Vrijednost pokretne i nepokretne imovine koja se zalaže (zaloga i hipoteka) kao instrument obezbjeđenja mora biti procijenjena od strane ovlaštenog procjenitelja prihvatljivog za MFI. Važnost procjene je 1 godinu od dana izrade.

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

Neispunjenje ugovornih obaveza od strane klijenta

Član 32.

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

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

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

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

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

MFI uvijek može proglasiti potraživanje dospjelim u slučaju da klijent:

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

Način rješavanja spornih situacija

Član 33.

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

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

VI. ZAŠTITA PODATAKA O KLIJENTIMA I POSLOVNA TAJNA

Zaštita podataka o ličnosti

Član 34.

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

Zaštitu podataka o ličnosti, MFI obezbjeđuje fizičkom licu sa kojim stupa u poslovne odnose bez obzira na državljanstvo, prebivalište, rasu, pol, vjeroispovijest, jezik, vjeru, godine života, politička i druga uvjerenja, nacionalnu pripadnost, status, socijalno porijeklo, rođenje, obrazovanje, imovinsko stanje, društveni položaj i sva druga lična svojstva.

U cilju identifikacije, zaštite imovinskih interesa klijenta, kao i druge svrhe vezane za ugovorni odnos klijent daje saglasnost MFI da vrši obradu njegovih ličnih podataka, potpisivanjem zahtjeva, pristupnice, identifikacionog obrasca ili drugog dokumenta. Ovo uključuje prosljeđivanje podataka trećim licima, u skladu sa važećim propisima u zemlji i inostranstvu i to samo za vrijeme koje je potrebno za namjenu za koju se lični podaci obrađuju.

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

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

Poslovna tajna

Član 35.

U poslovnom odnosu sa klijentom MFI poštuje tajnost podataka o klijentu u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i aktima MFI. Poslovnu tajnu predstavljaju podaci i

informacije o klijentima do kojih MFI dođe u toku poslovanja.

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

Poslovnom tajnom ne smatraju se:

- 1) javni dostupni podaci i koji su zainteresovanim licima sa opravdanim interesom dostupni iz drugih izvora;
- 2) konsolidovani podaci na osnovu kojih se ne otkriva pojedinačni identitet klijenta;
- 3) podaci koji se odnose na urednost ispunjavanja obaveza klijenta prema MFI.

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

- 1) Centralnoj banci,
- 2) nadležnom sudu,
- 3) nadležnom državnom tužilaštvu i organu uprave nadležnom za poslove policije za potrebe gonjenja učinilaca krivičnih djela,
- 4) podugovaračima, relevantnim sektorima MFI, kreditorima i drugim licima, uz saglasnost lica na koje se ti podaci odnose;
- 5) organu nadležnom za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma mogu se učiniti dostupnim podaci u skladu sa zakonom kojim se reguliše sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.
- 6) podaci o zaduženju klijenta i urednosti u plaćanjima obaveza mogu se učiniti dostupnim licima koja po osnovu tog zaduženja imaju potencijalnu obavezu prema MFI, kao jemci, garanti i slično

MFI zadržava pravo da podatke svojih klijenata, koji su joj poznati prosljeđuje svojim

organizacionim djelovima ili trećim licima (kreditorima, podugovaračima, revizorima...) a sa ciljem postizanja kvalitetnije i efikasnije obrade podataka, izvještavanja, kao i za ostale poslovne potrebe MFI. Ukoliko dođe do

prenosa podataka klijenta organizacionim djelovima MFI ili trećim licima, MFI je dužna da obezbijedi tretman vezano za čuvanje povjerljivosti i integriteta podataka svojih klijenata, a u skladu sa važećim propisima.

VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Primjena Opštih uslova poslovanja

Član 36.

Opšti uslovi primjenjuju se uz ugovore zaključene sa klijentima.

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

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

U slučaju neusklađenosti odredbi pojedinačnog ugovora o mikrokreditu i odredbi Opštih uslova poslovanja primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, te ukoliko pojedinačnim ugovorom nije drugačije regulisano, važe odredbe drugih pojedinačnih

akata MFI kojim se definišu određene oblasti poslovanja, a koje su u funkciji sprovođenja Opštih uslova poslovanja.

Potpisivanjem ugovora o mikrokreditu klijent potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja i da ih prihvata u potpunosti.

Ove opšte uslove poslovanja MFI čini dostupnim klijentima u svim filijalama i ekspoziturama MFI i na internet stranici www.altermodus.me. Izmjene i dopune, Opštih uslova poslovanja MFI ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na internet stranici u roku od 15 dana od dana usvajanja.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja od strane Izvršnog direktora MFI. Primjena Opštih uslova počinje od 28.01.2026.godine. Stupanjem na snagu ovih Uslova, prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja br. 00-04-2248/2024 od 29.02.2024.godine.

U Podgorici, dana 23.01.2026.godine