

KODEKS ZAŠTITE KLIJENATA

1. UVOD

"Partner mikro kreditna fondacija" je registrovana u skladu sa Zakonom o mikro kreditnim organizacijama Federacije BiH (Sl. novine FBiH 59/06) (u daljnjem tekstu Partner).

2. SVRHA KODEKSA

Ovim kodeksom utvrđuju se etička načela i pravila ponašanja uposlenika Partnera. Uposlenici Partner-a obavezni su ponašati se u skladu sa odredbama ovog Kodeksa, dosljedno ga provoditi, primjenjivati i promovirati u svakodnevnom radu.

Cilj Kodeksa je zaštita klijenata od neodgovarajućeg pružanja usluga i informacija o proizvodima, previsokih cijena, neetičnog ponašanja zaposlenih Partner-a, prezaduženosti klijenata kao i narušavanja privatnosti i sigurnosti podataka klijenata.

Sadržaj Kodeksa je javan i dostupan svim klijentima, u svim Partner-ovim uredima. Potpisivanjem prijave za kredit njen podnositelj potvrđuje da je upoznat sa sadržajem ovog Kodeksa i da prihvata sva prava i obaveze koje su njime utvrđene.

3. MISIJA

Partner pruža finansijske usluge ekonomski aktivnoj populaciji kojoj je otežan ili koja nema pristup komercijalnim izvorima finansiranja, za pokretanje i unapređenje biznisa i poboljšanje kvaliteta života.

Podržavamo mikro poduzetnike, promoviramo učešće žena u biznisu i nudimo lakši pristup finansijskim uslugama u ruralnim područjima.

Na teritoriji cijele BiH, uslugom na pragu, pružamo kvalitetne kreditne proizvode i tehničku pomoć, pomažemo rast životnog standarda, povećavamo zaposlenost podstičući prelazak na tržišnu ekonomiju.

4. PRINCIPI POSLOVANJA PARTNER-A

- Partner je spreman pružiti svoje usluge bez diskriminacije po bilo kom osnovu.
- Partner obavlja svoju djelatnost u skladu sa Zakonom i na način koji nije u suprotnosti sa dobrim poslovnim običajima, uključujući i naplatu svojih potraživanja i formiranje cijena svojih usluga u skladu sa uslovima na tržištu.

5. ODNOS PREMA KLIJENTIMA

- Svako postupanje osoblja Partnera prilikom obavljanja poslovnih aktivnosti mora biti lišeno ličnog interesa bilo koje vrste i u skladu sa usvojenim politikom o konfliktu interesa.
- Osoblje Partnera je dužno u kontaktu sa klijentima postupati korektno, kulturno, u skladu sa uobičajenim i utvrđenim pravilima poslovnog komuniciranja.
- Osoblju Partnera je dozvoljeno kontaktiranje klijenata isključivo u periodu od 7:00 do 20:00 h
- Partner se obavezuje da će sve informacije relevantne za odobravanje kredita a dobivene od klijenata tretirati kao povjerljive. Bilo koja od povjerljivih informacija koje klijent da o sebi ili o svom poslovanju u postupku odobravanja ili u toku otplate kredita, neće biti na bilo koji način otkrivena, osim ukoliko klijent da svoju pismenu saglasnost ili u slučaju da je otkrivanje takvih informacija obavezno po Zakonu.
- Partner zadržava pravo provjeravati kreditnu istoriju potencijalnog korisnika usluga, punoljetnih članova njegovog užež domaćinstva, i žiranata, kao i dostavljati informacije o njegovim obavezama prema Partner-u drugim mikro kreditnim institucijama ili ovlaštenim institucijama (centralni registar kredita, kreditni biro, i sl.) isključivo na osnovu njegove pismene saglasnosti sve dok obaveze po osnovu ugovora o kreditu ne budu u cijelosti izvršene.
- Partner zadržava pravo kontrole namjenske upotrebe sredstava kredita navedene u ugovoru o kreditu.
- Svaka nenamjenska upotreba sredstava kredita, osim one navedene u ugovoru o kreditu, predstavlja krivično djelo.
- Osoblje Partner-a je dužno, prije nego klijent potpiše ugovor, upoznati ga sa svim pravima i obavezama koje proističu iz ugovornog odnosa, svim pojmovima i terminima koji su od značaja za njegova prava i obaveze kao klijenta Partner-a.
- Osoblje Partnera će posebnu pažnju obratiti na osobe koje bi iz bilo kojeg razloga mogle imati poteškoća sa razumijevanjem prava i obaveza koje proističu iz ugovora o kreditu (npr. osobe sa invaliditetom, nepismene osobe i sl.).
- Partner zadržava pravo da klijente obavještava o promjenama uslova o kreditu, novostima u ponudi, o obavezama po osnovu ugovora o kreditu i šalje prigodne čestitke, putem telekom i poštanskih operatera, na osnovu njihove potpisane prijave za kredit.

6. JAVNOST INFORMACIJA

- Partner se obavezuje učiniti javnim i dostupnim sve informacije vezane za svoje poslovanje proizvode i usluge koje pruža, putem sredstava javnog informisanja i na svaki drugi odgovarajući, zakonom dozvoljen način.
- U cilju vlastite prezentacije, Partner zadržava pravo da može koristiti informacije o uspješnom poslovanju klijenta isključivo na osnovu njegove prethodne saglasnosti, poštujući dostojanstvo, osnovna ljudska, privredna, društvena i kulturna prava.

7. USLOVI KREDITIRANJA

- Partner daje prioritet finansiranju poslovnih aktivnosti.
- Partnerove poslovne aktivnosti nemaju humanitarni karakter.
- Partner odobrava kredite isključivo na osnovu podnesene pismene prijave za kredit i ukoliko su ispunjeni svi uslovi za odobravanje kredita propisani Partner kreditnim procedurama.
- U slučaju nenamjenskog korištenja kreditnih sredstava, klijent gubi pravo na naredni kredit a Partner zadržava pravo da traži povrat cjelokupnog odobrenog iznosa kredita.
- Partner zahtijeva od svojih klijenata izvršenje obaveza preuzetih Ugovorom o kreditu kako u pogledu visine ukupnog kreditnog zaduženja (glavnica + ugovorena kamata), tako i u pogledu ugovorene dinamike otplate kredita i ugovorenih posebnih naknada kao i troškova koje klijent prouzrokuje nepoštivanjem odredbi ugovora o kreditu (troškovi postupka sudske naplate i slično).
- Partner će informisati potencijalnog klijenta o ishodu prijave za kredit, najkasnije u roku od 7 radnih dana od datuma predaje kompletirane prijave za kredit.
- Poštivanje obaveza iz ugovora o kreditu, direktno utiče na mogućnost odobravanja narednog kredita.
- Ugovor o kreditu je ugovor u pisanoj formi kojim Partner odobrava kreditna sredstva korisniku kredita. Ugovor o kreditu obavezno sadrži: iznos odobrenog kredita, rok otplate kredita, kamatnu stopu (*nominalna i efektivna kamatna stopa*), proviziju, vrstu garancije kojom se kredit obezbjeđuje, grejs period, naknadu za prijevremenu otplatu neotplaćenog dijela kredita, namjenu kredita, posljedice nepoštivanja ugovorenih obaveza, detaljan otplatni plan i ostale bitne elemente ugovora o kreditu.
- Partner ne zahtijeva od svojih klijenata i žiranata da su zaposleni.
- Klijent ima pravo odustati od kredita sve do momenta potpisivanja Ugovora.
- Potpisivanjem Ugovora o kreditu klijent je preuzeo sve obaveze koje iz njega proizlaze.
- Klijent pristaje da će, ako dode do promjene vrijednosti KM u odnosu na euro, vrijednost preostale obaveze plaćati po srednjem kursu eura Centralne banke BiH u momentu uplate rate.
- Klijent ima mogućnost svoje obaveze iz Ugovora o kreditu ispuniti prijevremeno i u tom slučaju plaća kamatu samo za period korištenja kredita.
- U slučaju prijevremene otplate klijent je dužan platiti posebnu naknadu uz obavezno prethodno kontaktiranje kreditnog osoblja pismenim putem, radi informisanja o tačnom iznosu preostalog duga za izmirenje kredita.
- Partner je dužan na pismeni zahtjev klijenta, izdati potvrdu o stanju duga na dan podnošenja zahtjeva, sa jasno iskazanim rokom važenja salda. Izdavanje ove potvrde se ne naplaćuje.
- Partner je dužan na pismeni zahtjev klijenta, izdati potvrdu o izmirenju obaveza po osnovu kredita. Izdavanje ove potvrde se ne naplaćuje
- Partner ima pravo i obavezu da obavijesti klijente o svakoj promjeni uslova kreditiranja, promjeni načina i mjesta uplate i ostalim novostima vezanim za poslovanje, a na osnovu prethodno date saglasnosti u prijavi za kredit.
- Partner zadržava pravo redovnog praćenja realizacije kredita od strane svog osoblja što uključuje i posjete klijentima koje mogu vršiti i institucije koje vrše nadzor nad radom Partner-a.

8. ODGOVORNOST

- Partner ima uspostavljen sistem interne kontrole čija je svrha praćenje zakonitosti i ispravnosti rada svih uposlenika.
- Partner se obavezuje osigurati stalni razvoj i unaprijeđenje kvaliteta svojih proizvoda i usluga.
- Partner se obavezuje na društveno odgovorno djelovanje što podrazumijeva, ali se ne ograničava na: prevenciju prezaduženosti klijenata, poštivanje ekoloških standarda prilikom obavljanja svojih aktivnosti

9. SISTEM PODNOŠENJA PRIJEDLOGA, POHVALA I PRIMJEDBI

- Partner pruža mogućnost klijentima da izraze svoje mišljenje o svim aspektima poslovanja fondacije. Ovo uključuje, ali se ne ograničava na: podnošenje prijedloga, pohvala i primjedbi vezanih za profesionalno ophođenje zaposlenih Partnera, kreditne proizvode, i način pružanja usluge na tržištu.
- Klijenti mogu svoje prijedloge, pohvale i primjedbe dostaviti putem pošte na adresu: Partner mikro kreditna fondacija, ulica 15. maja bb, 75000 Tuzla, n/r direktora; elektronskim putem na e-mail adresu: sugestije@partner.ba i putem sandučića za sugestije i žalbe koji se nalaze u svim Partner kancelarijama putem besplatne telefonske linije na broj: 080 02 02 07 ili redovne telefonske linije na broj 035/300-287, svaki radni dan, u vremenu od 08,00 h do 16,30 h.
- Na svaku žalbu, upućenu bilo u elektronskoj formi, pisanoj formi ili putem telefona, Partner je dužan odgovoriti najkasnije 7 dana od dana prijema žalbe.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

Svako ponašanje zaposlenih protivno odredbama ovog Kodeksa, predstavlja težu povredu radne obaveze i može biti osnov za otkazivanje Ugovora o radu. Za usvajanje, izmjene i dopune i tumačenje odredbi ovog Kodeksa, ovlašten je direktor. Ovaj Kodeks stupa na snagu od dana usvajanja.