

INFORMATOR O NAČINU OSTVARIVANJA OLAKŠICA ZA POTROŠAČE SA POTEŠKOĆAMA U OTPLATI

U skladu sa Odlukom o minimalnim mjerama za dospjele nenaplaćene obaveze i dobrovoljno namirenje, koja uređuje postupanje Banke u slučaju dospjelih nenaplaćenih obaveza, ovim Informatorom želimo da Vas upoznamo sa Vašim pravima i obavezama, kao i sa mogućnostima dobrovoljnog izmirenja dugovanja/dospjelih nenaplaćenih obaveza prije pokretanja postupka prinudne naplate.

Cilj ovog informatora je da Vas informiše o Vašim pravima i obavezama, kao i da Vas upozna sa mogućnostima i dostupnim rješenjima za dobrovoljno izmirenje obaveza i prevazilaženje potencijalnih finansijskih poteškoća.

1. ŠTA SU DOSPJELE NENAPLAĆENE OBAVEZE

Dospjela nenaplaćena obaveza predstavlja svaku novčanu obavezu prema Banci koja nije izmirena u ugovorenom roku dospjeća.

Nenaplaćene obaveze mogu uključivati:

- nenaplaćene rate kredita;
- dospjele kamate;
- naknade i troškove predviđene ugovorom;
- druga dospjela potraživanja po osnovu zaključenog ugovora;

2. PRAVO NA PODNOŠENJE ZAHTJEVA

Imate pravo da podnesete zahtjev za razmatranje mogućnosti izmjene uslova i otplate, restrukturiranje obaveza ili drugih mjera podrške predviđenih Odlukom o minimalnim mjerama za dospjele nenaplaćene obaveze i dobrovoljno namirenje i internim aktima Banke, bez obzira na to da li na dan podnošenja zahtjeva imate dospjele nenaplaćene obaveze.

Podnijeti zahtjevi biće razmotreni na osnovu podataka i dokumentacije koju dostavite kao i drugih relevantnih informacija kojima raspolaže Banka.

Podnošenje zahtjeva ne podrazumijeva automatsko odobravanje tražene mjere, već će Odluka biti donijeta u skladu sa tačkom 8 ovog Informatora.

3. OGRANIČENJE U PRIMJENI MJERA

Banka nije dužna da preduzme mjere za restrukturiranje obaveza ili drugih mjera podrške:

- a) ako ne odgovorite na ponudu Banke u ostavljenom roku, koji ne može biti kraći od deset dana;
- b) u vezi sa potrošačkim kreditom u odnosu na koji su preduzete mjere, a Vi ste kasnili u otplati kredita duže od 15 dana;
- c) ako je rok za preduzete mjere istekao, a Banka procjeni da primjena novih mjera ne bi dovela do redovne otplate kredita;
- d) ako imate više potrošačkih kredita kod iste Banke, ograničenja se primjenjuju pojedinačno na svaki od tih kredita.

4. NAČIN PODNOŠENJA ZAHTJEVA

Podnosite **pisani obrazloženi zahtjev** sa dokazima o okolnostima (npr. potvrda o prestanku radnog odnosa, medicinska dokumentacija, platne liste, izvod iz matične knjige umrlih itd) kao aktivne kontakt podatke (broj telefona, email adresa, adresa za prijem pošte od Banke).

Zahtjev se može predati:

- u filijali Banke lično;
- preko arhive Banke
- elektronskim putem gdje služba zadužena za nadzor email adrese prosljedjuje Službe kontakt centra i rane faze naplate potraživanja koja Zahtjev prosledjuje nadležnoj filijali na dalje upravljanje.

Banka ima zvanični **obrazac zahtjeva** koji se može preuzeti [ovdje](#)

5. USLOVI ZA ODOBRAVANJE OLAKŠICA

Uslovi za odobravanje olakšica predstavljaju kriterijume koje je potrebno ispuniti kako bi se ostvarilo pravo na određene pogodnosti odnosno da su nastupile neke od okolnosti koje su ili mogu prouzrokovati poteškoće u oplati:

Okolnosti koje se uzimaju u obzir su:

- gubitak posla;
- značajno smanjenje prihoda;
- teška bolest i teška povreda koja dovodi do umanjnja radne sposobnosti;
- teška bolest ili smrt supružnika;
- razvod braka, ako su supružnici bili sudužnici po kreditu ili je jedan od supružnika drugi učesnik u kreditnom poslu.

6. VRSTE OLAKŠICA KOJE BANKA MOŽE PONUDITI

Mjere koje Banka može odobriti potrošaču:

- a) produženje roka otplate;
- b) promjenu vrste ugovora;
- c) odloženo plaćanje cjelokupnog iznosa potrošačkog kredita, kamate, glavnice, ili određenih rata kredita, za određeni period;
- d) smanjenje kamatne stope;
- e) odobrenje potrošaču da ne vrši otplatu kredita u određenom periodu, u kom Banka nema pravo da obračunava zateznu kamatu na dospjele obaveze, osim ugovorene redovne kamate na preostali iznos glavnice;
- f) djelimičnu otplatu duga;
- g) promjenu valute u kojoj je izražena obaveza, ako novčana obaveza nije izražena u eurima;
- h) djelimičan otpis duga ili konsolidacija duga.

U slučaju duga po kreditnoj kartici, odnosno po osnovu dozvoljenog ili nedozvoljenog prekoračenja, otplata duga se vrši u 12 mjesečnih rata uz primjenu kamatne stope koja odgovara ½ ugovorene kamatne stope.

7. POSTUPANJE PO ZAHTJEVU ZA ODOBRENJE OLAKŠICA

Banka odobrava olakšice ukoliko procijeni da postoje opravdani razlozi potkrijepljeni dokazima koji su uticali ili mogu uticati na otežano izmirenje obaveza.

Banka može da odbije zahtjev ukoliko procjeni da:

- a) ne postoje okolnosti koje se uzimaju u obzir a koje značajno utiču na sposobnost da redovno izmirujete kredit;
- b) okolnosti koje se uzimaju u obzir ne utiču, odnosno neće uticati značajno na sposobnost da redovno otplaćujete kredit;
- c) nećete biti u mogućnosti da obezbjedi redovnu otplatu kredita ni pored primjene olakšica ili bi primjena olakšica Banke izvjesno dovela u nepovoljniji položaj u odnosu na druge Vaše povjerioce.

Do donošenja odluke po zahtjevu, Banka neće raskinuti ugovor na koji se zahtjev odnosi, odnosno neće dug po kreditu iz tog ugovora proglasiti u cjelosti dospjelim.

Banka ne vrši naplatu naknada i troškova za preduzimanje mjera i aktivnosti za restrukturiranje obaveza ili drugih mjera podrške za potrošače sa poteškoćama u plaćanju.

8. NAČIN DONOŠENJA ODLUKE I ROK ZA DONOŠENJE ODLUKE

Banka odlučuje o zahtjevu u roku od **30 dana** od dana prijema zahtjeva za olakšicu. Odluka se dostavlja potrošaču pisanim putem, u papirnom ili elektronskom obliku.

Ako je zahtjev nepotpun, Banka obavještava potrošača u roku od **3 radna dana** i daje uputstva za njegovo uređenje.

9. PRAVO NA PRIGOVOR KOMISIJI ZA OLAKŠICE

Ako Banka odbije zahtjev ili ne odluči u propisanom roku, imate pravo da podnese prigovor Komisiji za olakšice. Prigovor se podnosi u roku od **10 dana** od prijema odluke ili isteka roka za odlučivanje.

Komisija odlučuje o prigovoru u roku od **15 dana**, uz mogućnost produženja do najviše **7 dana** u složenim slučajevima.

Primjena mjera predviđenih Odlukom o minimalnim mjerama za dospjele nenaplaćene obaveze i dobrovoljno namirenje ima za cilj da klijentima omogući lakše izmirenje obaveza, očuvanje finansijske stabilnosti i izbjegavanje dodatnih troškova.