U skladu sa čl. 13 Zakona o potrošačkim kreditima Adriatic Bank AD Podgorica („Banka“) čini dostupnim, na vidnom mjestu, u poslovnim prostorijama u kojima pruža usluge potrošačima i na svojoj internet stranici, jasne i opšte informacije na crnogorskom jeziku o postupku odobravanja potrošačkog kredita, kao i informiše potrošače o mogućnosti dobijanja savjeta u savjetovalištima za potrošače, ako su organizovani od strane organizacija potrošača ili jedinica lokalne samouprave, i to:

OPŠTE INFORMACIJE O POSTUPKU ODOBRAVANJA POTROŠAČKOG KREDITA (UKLJUČUJUĆI I STAMBENE (HIPOTEKARNE) POTROŠAČKE KREDITE)

1. Svrha dokumenta

Ovim dokumentom opisan je proces kroz koji prolazi zahtjev za odobravanje kredita od podnošenja zahtjeva do njegove realizacije. Takođe, predstavlja korake i odgovornosti u procesu odobravanja i realizacije potrošačkih kredita. Banka u ovom postupku ne pruža savjetodavne usluge.

Cilj ovog dokumenta je jasno i transparentno informisanje prije podnošenja zahtjeva za kredit.

Zahtjev za kredit se može podnijeti u bilo kojoj poslovnici Banke, ali i Sektoru za poslovanje sa fizičkim licima i preduzetnicima.

Uz zahtjev za kredit je potrebno dostaviti dokumentaciju na osnovu koje će se procjenjivati kreditna sposobnost i namjena kredita.

2. Vrste potrošačkih kredita

Banka odobrava sljedeće vrste potrošačkih kredita:

- Gotovinski kredit
- Kredit za kupovinu vozila i plovila
- Kredit za energetsku efikasnost
- Stambeni kredit
- Gotovinski kredit uz hipoteku
- Druge vrste potrošačkih kredita u skladu sa ponudom Banke

Detaljni uslovi svake vrste kredita dostupni su na internet stranici Banke: www.adriaticbank.com .

3. Obrada zahtjeva za kredit i odobravanje kredita

Banka kredit obrađuje na osnovu zahtjeva za kredit i prikupljene dokumentacije i informacija.

Odobravanje kredita predstavlja proces u kojem Banka procjenjuje da li je klijent u mogućnosti da preuzme i uredno izmiruje kreditne obaveze.

Izračunava se kreditna sposobnost potrošača kao i kreditna sposobnost drugih učesnika, ukoliko će ih biti u kreditnom odnosu (jemac, sudužnik) te se definišu potrebna sredstva obezbjeđenja (kolateral).

U postupku obrade zahtjeva za kredit od ključnog značaja su:

- Provjera dostavljene dokumentacije;
- Uvid u dostupne registre i baze podataka (kreditni registar);
- Analiza prihoda, rashoda i postojećih zaduženja;
- Procjena rizika vezanog za otplatu kredita

U postupku obrade kredita zaposleni Banke će potrošaču pružiti na jasan i transparentan način sve potrebne informacije koje mogu imati uticaja na donošenje odluke o kreditu, uzimajući u obzir prava i interese potrošača.

Za kredite obezbijeđene hipotekom je neophodno obezbijediti procjenu nekretnine na kojoj će se zasnovati založno pravo - hipoteka u korist Banke, a proces izrade procjene nekretnine klijent pokreće podnošenjem zahtjeva za izradu u poslovnici Banke ili Sektoru za poslovanje sa fizičkim licima i preduzetnicima.

Nakon utvrđivanja adekvatnosti kolaterala Banka procjenjuje zahtjev potrošača za kredit i donosi odluku o istom.

Procjena kreditne sposobnosti je obavezna i sprovodi se radi zaštite interesa potrošača i Banke. Ima za cilj da spriječi prekomjernu zaduženost potrošača i obezbijedi odgovorno kreditiranje.

Ako je zahtjev za kredit odbijen, Banka je dužna da o tome bez odlaganja i bez naknade obavijesti potrošača i, ako je to primjenjivo, da informiše potrošača da se ta odluka zasniva na automatskoj obradi podataka.

Zahtjev za potrošački kredit može biti odbijen ako:

- Potrošač ne ispunjava kriterijume kreditne sposobnosti;
- Dokumentacija nije potpuna ili je netačna;
- Postoji povećan rizik vezan za urednost otplate;
- Postoje drugi razlozi definisani internim aktima Banke

Ako se odluka o odbijanju kredita zasniva na rezultatima uvida u kreditni registar, Banka je dužna da obavijesti potrošača o rezultatima tog uvida i o pojedinostima kreditnog registra iz kojeg je pribavila te podatke.

Banka će sa podacima potrošača postupati u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, tajnost podataka i zaštita poslovne tajne.

Kredit neće biti odobren ako potrošač odbije da dostavi informacije ili dokumentaciju potrebnu za procjenu kreditne sposobnosti.

4. Ugovaranje i isplata kredita

Potrošač ima pravo na:

- Jasne, tačne i razumljive informacije o uslovima kredita;
- Ravnopravan i nediskriminatoran tretman i zaštitu ličnih podataka;
- Transparentne uslove kreditiranja;
- Uvid u nacrt dokumentacije prije potpisivanja;
- Prijevremenu otplatu kredita u skladu sa ugovorom;
- Podnošenje prigovora banci;
- Odustanak od ugovora u zakonskom roku;
- Jednostrani raskid ugovora u zakonskom roku

Prije potpisivanja ugovora o kreditu, Banka potrošaču stavlja na raspolaganje:

- Standardizovani informativni PK[1] ili PSK[2] obrazac;
- Nacrt ugovora o kreditu;
- Plan otplate kredita;
- Informacije o efektivnoj kamatnoj stopi (EKS);
- Informacije o mogućim rizicima u vezi sa otplatom kredita (za kreditne proizvode sa varijabilnom kamatnom stopom)

Nakon odobrenja kredita zaposleni Banke sa potrošačem dogovora termin potpisivanja ugovora o kreditu i druge dokumentacije koju trebaju potpisati svi učesnici u procesu ugovaranja kredita: korisnik kredita, eventualni sudužnik, jemac o kreditu, ako je primjenljivo.

Ako je obezbjeđenje kredita hipoteka, potrebno je da kod nadležnog notara date založnu izjavu na osnovu koje će se uspostaviti hipoteka u korist Banke kao sredstvo obezbjeđenja potraživanja.

Ugovor o kreditu, založna izjava zajedno sa zahtjevom za upis hipoteke u korist banke predaje se nadležnoj područnoj jedinici Uprave za nekretnine radi upisa založnog prava na nepokretnosti.

Nakon što je djelovodnim pečatom ovjeren i zaveden zahtjev za upis hipoteke od strane područne jedinice Uprave za nekretnine, tako ovjeren zahtjev se dostavlja banci.

Za nekretninu na koju se upisuje založno pravo hipoteke u korist banke, potrebno je ugovoriti polisu osiguranja imovine prihvatljivu banci, a ukoliko je kao instrument obezbjeđenja potrebna i polisa životnog osiguranja, istu je takođe dostaviti banci u prihvatljivoj formi. Polise moraju biti vinkulirane u korist banke za svo vrijeme otplate kredita.

[1] PK obrazac – informacije prije zaključenja ugovora o potrošačkom kreditu;
[2] PSK obrazac – informacije prije zaključenja ugovora o potrošačkom stambenom kreditu – dostavlja se potrošaču najmanje 15 dana prije zaključivanja ugovora o stambenom kreditu

Ugovor o kreditu se potpisuje kada:

- Je kredit odobren;
- Su ispunjeni svi uslovi definisani odlukom o odobrenju kredita i internim aktima Banke;
- Su potpisani potrebni dokumenti od strane potrošača i Banke

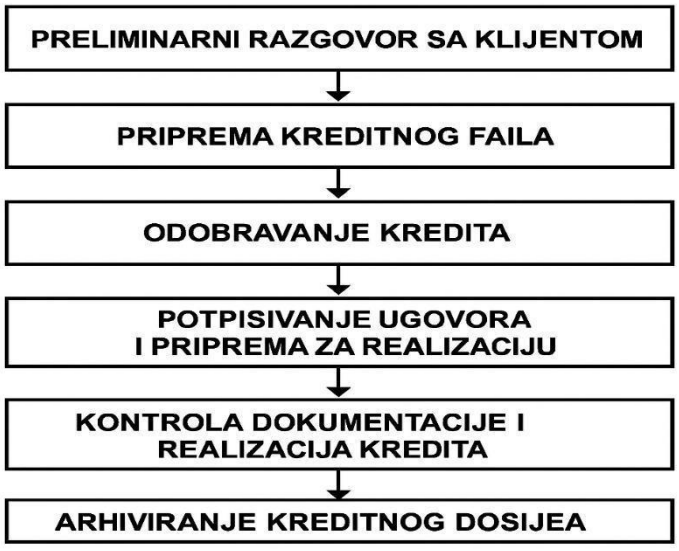
5. Isplata kredita

Nakon potpisivanja ugovora o kreditu i dostavljanja cjelokupne dokumentacije, te provjere adekvatnosti iste od strane Banke, banka će izvršiti isplatu kredita.

6. Arhiviranje dokumentacije

Banka će čuvati cjelokupnu dokumentaciju koja je povezana sa Vašim ugovorom o kreditu 10 godina nakon njegovog izmirenja.

7. Dijagram aktivnosti u slučaju odobrenja kredita



8. Način podnošenja prigovora

Potrošač ima pravo da Banci podnese prigovor kada smatra da mu je povrijeđeno pravo propisano Zakonom o potrošačkim kreditima ili da se Banka ne pridržava obaveza iz ugovora o kreditu. Isto pravo ima i sudužnik, jemac, odnosno drugi učesnik u ugovoru o kreditu.

Prigovor se podnosi u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju, i to:

- neposredno u bilo kojoj poslovnici Banke,
- putem elektronske pošte na e-mail adresu kvalitet@adriaticbank.com,
- putem internet stranice Banke, ili
- poštom na adresu: „ADRIATIC BANK“ AD PODGORICA, Bulevar Džordža Vašingtona broj 98, 81000 Podgorica, sa naznakom: Odjeljenje za podršku korisnicima i korisničko iskustvo.

Banka je dužna da o prigovoru odluči odmah, a u složenijim slučajevima najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana dostavljanja prigovora, i da o svojoj odluci obavijesti potrošača u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju.

Ukoliko o prigovoru ne odluči odmah, Banka će potrošaču izdati potvrdu o prijemu prigovora.

Ako Banka ne odluči o prigovoru u navedenom roku ili odbije prigovor, potrošač može da podnese zahtjev za zaštitu prava Centralnoj banci Crne Gore, kao organu nadležnom za nadzor nad Bankom, sa sjedištem u Podgorici, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog broj 6, 81000 Podgorica, radi sprovođenja postupka nadzora nad Bankom.

U tim slučajevima potrošač može zahtijevati i vansudsku zaštitu, uključujući podnošenje predloga za pokretanje postupka posredovanja, odnosno postupka arbitraže, u skladu sa zakonom, ili zaštitu pred nadležnim sudom.

Detaljni uslovi o načinu podnošenja prigovora dostupni su u poslovnicama Banke i na www.adriaticbank.com.

9. Informacije o mogućnosti dobijanja savjeta u savjetovalištima za potrošače

Savjetovališta za potrošače u Crnoj Gori organizovana su kroz različite institucije i organizacije koje imaju za cilj informisanje, savjetovanje i zaštitu prava potrošača, uključujući i korisnike finansijskih usluga.

9.1. Gdje su savjetovališta za potrošače

Potrošači se mogu obratiti:

- Nevladinoj organizaciji za zaštitu potrošača, Centru za zaštitu potrošača Crne Gore (CEZAP) – NVO, koja pruža informacije, pravne savjete i edukaciju potrošača (npr. savjetovanje u vezi sa kreditima, ugovorima i pravima potrošača).
- Centralnoj banci Crne Gore, kao nadležnoj instituciji za zaštitu prava korisnika finansijskih usluga, gdje se potrošači mogu informisati o svojim pravima i podnijeti prigovor u vezi sa radom banaka i drugih kreditnih institucija.
- Preko informativnog portala za potrošače www.potrošač.me, putem kojih se građanima pružaju opšte informacije o potrošačkim pravima i postupcima zaštite.
- Odboru za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri Privrednoj komori Crne Gore, koje omogućavaju mirno rješavanje sporova između potrošača i pružalaca usluga.

Savjetovanje može biti organizovano lično, telefonski ili putem elektronske komunikacije, u zavisnosti od institucije kojoj se potrošač obraća.

9.2. Kada se obratiti savjetovalištu

Preporučuje se obraćanje savjetovalištu:

- prije podnošenja zahtjeva za kredit,
- ako postoje dileme u vezi sa uslovima ugovora,
- u slučaju finansijskih poteškoća i problema sa otplatom,
- kada potrošač smatra da su mu povrijeđena prava.

Savjetovališta pružaju nezavisne informacije i podršku potrošačima u vezi sa njihovim pravima i obavezama prilikom korišćenja potrošačkih kredita.

Adriatic Bank AD Podgorica

Sigurna i od povjerenja.