Shodno članu 48, stav 7 Zakona o potrošačkIm kreditima i članu 11 Odluke o minimalnim mjerama za dospjele nenaplaćene obaveze i dobrovoljno namirenje, Adriatic Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: ,,Banka'') svojim potrošačima izdaje sljedeće:

OBAVJEŠTENJE O USLOVIMA I NAČINU PODNOŠENJA ZAHTJEVA I POSTUPANJA PO ZAHTJEVU ZA OLAKŠICE

1. Podnošenje zahtjeva

Potrošač koji zbog nepredviđenih finansijskih ili životnih okolnosti ima poteškoće u izmirivanju kreditnih obaveza može podnijeti pisani zahtjev za odobravanje olakšica u otplati kredita, kreditnih kartica, dozvoljenih i prećutnih prekoračenja.

Zahtjev se može podnijeti:

- lično, u bilo kojoj poslovnici Banke;
- elektronskim putem, slanjem popunjenog obrasca na e-mail adresu: contactcentar@adriaticbank.com.

Zahtjev se može odnositi na jedan ili više proizvoda Banke.

Zahtjev treba da sadrži:

- ime i prezime klijenta;
- adresu prebivališta;
- kontakt telefon i/ili e-mail adresu;
- opis okolnosti koje su dovele do poteškoća u otplati;
- dokumentaciju kojom se potvrđuju navedene okolnosti.

U slučaju da je zahtjev nepotpun ili neuredan, Banka će u roku od tri radna dana od prijema zahtjeva obavijestiti potrošača o potrebnim dopunama podnijetog zahtjeva.

2. Uslovi za odobravanje olakšica

Zahtjev se može podnijeti kada nastupe nepredviđene finansijske ili životne okolnosti koje utiču ili mogu značajno uticati na mogućnost uredne otplate kreditnih obaveza, kao što su:

- gubitak zaposlenja;

- značajno smanjenje prihoda;
- teška bolest klijenta;
- teška povreda koja dovodi do smanjenja radne sposobnosti;
- teška bolest ili smrt supružnika;
- razvod braka, ukoliko su supružnici sudužnici ili drugi učesnici u kreditnom poslu;
- dugotrajna nesposobnost za rad;
- druge opravdane okolnosti na koje klijent nije mogao uticati, a koje značajno utiču na njegovu finansijsku sposobnost.

Prilikom procjene zahtjeva Banka uzima u obzir individualne okolnosti klijenta, njegovu trenutnu i očekivanu finansijsku situaciju, kao i mogućnost nastavka redovne otplate kreditnih obaveza.

3. Vrste olakšica

U skladu sa procjenom finansijskog položaja klijenta, Banka može ponuditi jednu ili više sljedećih mjera:

- produženje roka otplate kredita;
- izmjenu vrste ugovora ili drugih ugovornih uslova;
- odloženo plaćanje cjelokupnog iznosa potrošačkog kredita, kamate, glavnice, ili određenih rata kredita, za određeni period;
- smanjenje kamatne stope;
- privremeni zastoj u otplati, tokom kojeg se na dospjele obaveze ne obračunava zatezna kamata, osim redovne ugovorene kamate na preostali iznos glavnice;
- djelimičnu otplatu duga;
- promjenu valute kredita, ukoliko kredit nije odobren u eurima;
- djelimičan otpis duga;
- konsolidaciju kreditnih obaveza;
- druge mjere koje Banka ocijeni odgovarajućim u konkretnom slučaju.

Kod odobrenih mjera koje uključuju odlaganje plaćanja ili privremeni zastoj u otplati, rok otplate kredita može se produžiti za period trajanja odobrene mjere.

Za dugovanja po kreditnim karticama, dozvoljenim i nedozvoljenim prekoračenjima, Banka može ponuditi otplatu duga u do 12 mjesečnih rata uz primjenu kamatne stope koja odgovara polovini ugovorene kamatne stope.

4. Odlučivanje o zahtjevu

Banka odlučuje o podnesenom zahtjevu u roku od 30 dana od dana prijema urednog zahtjeva i o odluci obavještava klijenta pisanim ili elektronskim putem.

Prilikom donošenja odluke Banka nije vezana vrstom olakšice koju je potrošač zatražio i može ponuditi drugačiju mjeru ili kombinaciju mjera u skladu sa izvršenom procjenom.

Banka nije dužna da preduzme mjere iz tačke 3:

- ako potrošač ne odgovori na njenu ponudu u ostavljenom roku, koji ne može biti kraći od deset dana;
- u vezi sa potrošačkim kreditom u odnosu na koji je mjere preduzela, a potrošač kasnio u otplati kredita duže od 15 dana;
- ako je rok za preduzete mjere istekao, a procijeni da primjena novih mjera ne bi dovela do redovne otplate kredita.

Ako potrošač ima više potrošačkih kredita kod Banka, navedena ograničenja primjenjuju se pojedinačno na svaki od tih kredita.

Do donošenja odluke po zahtjevu Banka neće raskinuti ugovor na koji se zahtjev odnosi niti proglasiti cjelokupan dug dospjelim.

5. Pravo na prigovor

U slučaju da Banka odbije zahtjev ili ne donese odluku u propisanom roku, potrošač ima pravo da podnese prigovor Komisiji za olakšice Banke u roku od 10 dana od prijema odluke, odnosno od isteka roka za odlučivanje.

Komisija može da:

- odbije prigovor ako nijesu ispunjeni uslovi za odobravanje olakšica;
- usvoji prigovor potrošača i preinači odluku kojom je odlučeno o zahtjevu, pri čemu nije ograničena zahtjevom potrošača;
- ponudi potrošaču olakšicu, uključujući i mogućnost da mu ponudi drugačiju olakšicu ili pod izmijenjenim uslovima u odnosu na olakšicu koja mu je prethodno ponuđena.

Komisija odlučuje o prigovoru najkasnije u roku od 15 dana od dana njegovog prijema. U složenijim slučajevima rok se može produžiti za dodatni period koji ne može biti duži od sedam dana, o čemu će potrošač biti blagovremeno obaviješten.

Ako potrošač nakon podnošenja zahtjeva ili u prigovoru Komisiji i dalje ostaje pri zahtjevu za primjenom određene olakšice, Banka može da zahtijeva od potrošača dodatno sredstvo obezbjeđenja radi primjene tražene olakšice.

6. Naknade

Banka ne naplaćuje naknadu za obradu zahtjeva, razmatranje zahtjeva niti sprovođenje mjera olakšica, osim stvarnih troškova koje Banka ne određuje i koje može dokumentovati, poput troškova povezanih sa instrumentima obezbjeđenja.

7. Dodatne informacije

Banka može potrošaču ponuditi mjere olakšica i kada sama procijeni da postoje okolnosti koje bi mogle dovesti do značajnih poteškoća u otplati kreditnih obaveza. Takođe, u pojedinim slučajevima Banka može zahtijevati dodatno sredstvo obezbjeđenja radi primjene određene mjere olakšice.

Za sve dodatne informacije potrošači se mogu obratiti u najbližoj filijali Banke ili putem elektronske pošte: contactcentar@adriaticbank.com.

Obrazac za prijavu - pomoć u otplati duga

OSNOVNI PODACI

Ime i prezime: _____

Jedinstveni matični broj: _____

Broj ugovora o kreditu: _____

Adresa: _____

Kontakt telefon: _____

FINANSIJSKA SITUACIJA

Mjesečni neto prihod (plata, penzija, renta) (EUR): _____

Mjesečni neto prihodi domaćinstva (EUR): _____

Ukupne mjesečne obustave (EUR): _____

Ostali mjesečni redovni troškovi (EUR): _____

ZAHTJEV KLIJENTA

Kratak opis situacije koja je dovela do problema sa otplatom kredita kao i predmet Vašeg zahtjeva :

_____

_____

_____

PRILOG

Dokumentacija koja se odnosi na zahtjev:

_____

_____

_____

Potpis potrošača

_____

Mjesto i datum podnošenja zahtjeva

_____