

## Podnošenje zahtjeva

Klijent 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 nedozvoljenih prekoračenja.

Zahtjev se može podnijeti:

- lično, u bilo kojoj filijali Banke;
- elektronskim putem, slanjem popunjenog obrasca na e-mail adresu: [contactcentar@adriaticbank.com](mailto: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 klijenta o potrebnim dopunama.

## 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.

## 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 zastoј 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 zastoј 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.

## 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 klijent zatražio i može ponuditi drugačiju mjeru ili kombinaciju mjera u skladu sa izvršenom procjenom.

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

## Pravo na prigovor

U slučaju da Banka odbije zahtjev ili ne donese odluku u propisanom roku, klijent 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:

- 1) odbije prigovor ako nijesu ispunjeni uslovi za odobravanje olakšica;
- 2) usvoji prigovor potrošača i preinači odluku kojom je odlučeno o zahtjevu, pri čemu nije ograničena zahtjevom potrošača;
- 3) 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 klijent biti blagovremeno obaviješten.

## 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.

## Dodatne informacije

Banka može klijentu 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 klijenti se mogu obratiti u najbližoj filijali Banke ili putem elektronske pošte: [contactcentar@adriaticbank.com](mailto: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:

---

---

---

---