

U skladu sa čl. 13 Zakona o potrošačkim kreditima (*"Službeni list Crne Gore", br. 015/25 od 20.02.2025*) Lovćen banka 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 savjetovalištim za potrošače, ako su organizovani od strane organizacija potrošača ili jedinica lokalne samouprave, i to:

## OPŠTE INFORMACIJE O POSTUPKU ODOBRAVANJA POTROŠAČKOG KREDITA

### 1. OPŠTE NAPOMENE

Ovaj dokument sadrži osnovne informacije o postupku odobravanja potrošačkog kredita, koje Banka stavlja na raspolaganje potrošačima – fizičkim licima u cilju jasnog i transparentnog informisanja prije podnošenja zahtjeva za kredit.

### 2. VRSTE POTROŠAČKIH KREDITA

Banka odobrava sljedeće vrste potrošačkih kredita:

- Nenamjenski (keš) kredit,
- Stambeni kredit
- Dozvoljeno prekoračenje,
- Limit na rate
- Kreditne kartice,
- druge vrste potrošačkih kredita u skladu sa ponudom kreditora

Detaljni uslovi svake vrste kredita dostupni su u informativnim listovima i sajtu Banke.

### POSTUPAK

### 3. NAČIN PODNOŠENJA ZAHTJEVA ZA KREDIT

Potrošač može podnijeti zahtjev za kredit:

- u poslovnici kreditora i
- putem online platforme

Za podnošenje zahtjeva potrošač dostavlja osnovnu dokumentaciju, koja može uključivati:

- važeći identifikacioni dokument,

- dokaz o zaposlenju i prihodima,
- dokumentaciju o postojećim obavezama,
- druge dokumente relevantne za procjenu kreditne sposobnosti.
- Saglasnost za upit u podatke kreditnog registra CBCG, Potvrda o visini primanja, list nepokretnosti i procjena vrijednosti nepokretnosti (ukoliko se radi o stambenom kreditu), uz ovjerene administrativne zabrane na lična primanja kod poslodavca potrošača – opciono i/ili saglasnost za zaduženje računa, a opciono i potvrde o visini primanja/administrativne zabrane ukoliko je uslovima kredita predviđen jemac/žirant/sudužnik);

Lista potrebne dokumentacije može varirati po vrsti kredita i biće unaprijed dostupna potrošaču.

#### 4. PROCJENA KREDITNE SPOSOBNOSTI

Prije donošenja odluke o odobrenju kredita, kreditor sprovodi procjenu kreditne sposobnosti potrošača, koja podrazumijeva:

- provjeru dostavljene dokumentacije,
- uvid u dostupne registre i baze podataka (npr. Kreditni biro),
- analizu prihoda, rashoda i postojećih zaduženja,
- procjenu rizika vezanog za otplatu kredita.

Procjena kreditne sposobnosti je obavezna i sprovodi se radi zaštite potrošača i kreditora.

#### 5. ROK ZA DONOŠENJE ODLUKE O KREDITU

Nakon podnošenja kompletne dokumentacije, kreditor donosi odluku o odobrenju ili odbijanju zahtjeva u razumnom roku, u skladu sa internim procedurama i vrstom kredita.

Potrošač će biti obaviješten o odluci putem:

- telefona,
- elektronske pošte,
- SMS poruke,
- drugog dogovorenog kanala komunikacije.

#### 6. INFORMACIJE KOJE POTROŠAČ DOBIJA PRIJE ZAKLJUČENJA UGOVORA

Potrošač ima pravo na:

- jasne, tačne i razumljive informacije o uslovima kredita;
- ravnopravan i nediskriminatoran tretman;
- zaštitu ličnih podataka;

donošenje informisane odluke o prihvatanju ili neprihvatanju ponude kredita

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

- Standardizovani informativni PK ili PSK obrazac,
- nacrt ugovora o kreditu,
- Raspored otplate (plan otplate),
- Informacije o efektivnoj kamatnoj stopi (EKS),
- Informacije o mogućim rizicima u vezi sa otplatom kredita (za kreditne proizvode sa varijabilnom kamatnom stopom).

Potrošač ima pravo da dobije primjerak kompletne dokumentacije na uvid prije zaključenja ugovora.

## 7. ZAKLJUČENJE UGOVORA O KREDITU

Ugovor se zaključuje kada:

- je kredit odobren,
- su ispunjeni svi uslovi definisani u proceduri,
- su potpisani potrebni dokumenti od strane potrošača i kreditora.

Ugovor stupa na snagu danom potpisivanja, osim ako nije drugačije definisano.

## 8. RAZLOZI ZBOG KOJIH ZAHTJEV MOŽE BITI ODBIJEN

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 pravilima kreditora.

Kreditor će, u skladu sa važećim propisima, potrošaču dati obavještenje o odbijanju zahtjeva.

## 9. PRAVA POTROŠAČA

Potrošač ima pravo na:

- jasne, i transparentne informacije prije zaključenja ugovora,
- uvid u nacrt dokumentacije prije potpisivanja,
- odustanak od ugovora u zakonskom roku,
- podnošenje prigovora kreditoru.

## 10. PRIGOVORI I REKLAMACIJE

Ukoliko potrošač smatra da mu je povrijeđeno pravo propisano Zakonom o potrošačkim kreditima ima pravo da podnese prigovor Banci.

Potrošač može podnijeti prigovor:

- u poslovnici,
- putem e-mail adrese kreditora prigovor@lovcenbanka.me
- putem zvaničnog obrasca za prigovore

Banka je dužna da o prigovoru potrošača odluči odmah, a u složenijim slučajevima u roku od osam dana od dana dostavljanja prigovora.

### Informacije o mogućnosti dobijanja savjeta u savjetovalištim za potrošače

Potrošači se mogu informisati i dobiti savjete u savjetovalištim za potrošače, ukoliko su ista organizovana od strane:

- organizacija potrošača, ili
- jedinica lokalne samouprave.

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