

Shodno članu 48 stav 7 Zakona o potrošačkim kreditima („Sl. list Crne Gore“ br 15/25) i članu 11 Odluke o minimalnim mjerama za dospelje nenaplaćene obaveze i dobrovoljno namirenje ("službeni list Crne Gore", br. 135/25 od 25.11.2025) Banka svojim potrošačima izdaje sljedeće:

## OBAVJEŠTENJE

- Potrošač ima pravo da Banci podnese pisani obrazloženi zahtjev za odobravanje olakšica u otplati kredita, kreditnih kartica, dozvoljenih i nedozvoljenih prekoračenja (u daljem tekstu: zahtjev), uz navođenje neke od sljedećih okolnosti koje su dovele do poteškoća u plaćanju, uključujući i dokaze o tome:**
  - gubitak posla,
  - značajno smanjenje prihoda,
  - teška bolest i
  - teška povreda koja dovodi do umanjenja radne sposobnosti.Druge bitne okolnosti koje mogu uzrokovati poteškoće u plaćanju, a na koje potrošač ne može da utiče, mogu biti teške porodične prilike, kao što je:
  - teška bolest ili smrt supružnika,
  - razvod braka, ako su supružnici bili sudužnici po kreditu ili je jedan od supružnika drugi učesnik u kreditnom poslu.
- Zahtjev mora da sadrži osnovne informacije o potrošaču, ime i prezime, adresu i/ili kontakt telefon potrošača, u suprotnom neće biti razmatran od strane Banke.**
- Zahtjev se može podnijeti lično u poslovnim prostorijama Banke (svim poslovnicama ili upravnoj zgradi Banke), putem pošte na adresu Bulevar knjaza Danila Petrovića 13/32 (I sprat) ili elektronskim putem, na e-mail adresu [restrukturiranje@lovcenbanka.me](mailto:restrukturiranje@lovcenbanka.me)**
- Ako je zahtjev nepotpun ili neuredan, Banka će u roku od tri radna dana od dana prijema zahtjeva, obavijesti potrošača i uputi kako da uredi zahtjev.**
- Banka odlučuje o zahtjevu u roku od 30 dana od dana prijema tog zahtjeva i o tome će obavijestiti potrošača pisanim putem, u papirnom ili elektronskom obliku.**
- Prilikom donošenja odluke po zahtjevu Banka nije vezana zahtjevom u pogledu tražene olakšice i zahtijevanih uslova.**
- Banka može da odbije zahtjev ukoliko procijeni da:**
  - ne postoje okolnosti iz tačke 1;
  - okolnosti iz tačke 1 ne utiču, odnosno neće uticati značajno na sposobnost tog potrošača da redovno otplaćuje kredit;

- C. **potrošač neće biti u mogućnosti da obezbijedi redovnu otplatu kredita ni pored primjene olakšica ili bi primjena olakšica Bankaa izvjesno dovela u nepovoljniji položaj u odnosu na druge povjerioce tog potrošača (npr. izvršni postupak protiv potrošača koji je pokrenuo drugi povjerilac).**
8. **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.**
9. **Prilikom odlučivanja o mjerama za olakšavanje otplate potrošačkog kredita, Banka će uzeti u obzir okolnosti potrošača iz tačke 1, njegove interese i prava, kao i sposobnost dalje otplate kredita.**
10. **Mjere za olakšavanje otplate duga koje Banka ,nakon podnošenja zahtjeva potrošača , a prije pokretanja izvršnog postupka može da predloži, uključuju:**
- 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.**
11. **Ako Banka primijeni mjere iz tačka 10, stavka C i E , rok otplate kredita može se produžiti za period primjene tih mjera.**
12. **U slučaju duga po kreditnoj kartici, odnosno po osnovu dozvoljenog i/ili nedozvoljenog prekoračenja, Banka može da ponudi potrošaču otplatu duga u 12 mjesečnih rata uz primjenu kamatne stope koja odgovara 1/2 ugovorene kamatne stope.**
13. **Ako je dug i nakon okončanja izvršnog postupka neizmiren, Banka može potrošaču i, ako je primjenjivo, drugim učesnicima ugovora o kreditu ponuditi mjeru iz tačke 10 .**
14. **Banka može potrošaču da ponudi mjeru iz tačke 10 ili drugu mjeru, ako procijeni da su okolnosti iz tačke 1 dovele do značajnih poteškoća u otplati kredita, ili je na osnovu iskustva Banka razumno očekivati da će do toga dovesti, odnosno da će redovna otplata kredita biti dovedena u pitanje.**

15. Prilikom procjene okolnosti iz tačke 1, kao i prilikom određivanja vrste mjere koju će ponuditi potrošaču, Banka posebno uzima u obzir lične okolnosti potrošača.
16. Banka nije dužna da preduzme mjere iz tačke 10:
- A. ako potrošač ne odgovori na njenju ponudu u ostavljenom roku, koji ne može biti kraći od deset dana;
  - B. u vezi sa potrošačkim kreditom u odnosu na koji je mjere preduzela, a potrošač kasnio u otplati kredita duže od 15 dana;
  - C. ako je rok za preduzete mjere istekao, a procijeni da primjena novih mjera ne bi dovela do redovne otplate kredita.
17. Ako potrošač ima više potrošačkih kredita kod Banka, ograničenje iz tačke 16 primjenjuje se pojedinačno na svaki od tih kredita.
18. Banka ne može da naplati naknadu za preduzimanje mjera i aktivnosti u skladu sa Odlukom o minimalnim mjerama za dospjele nenaplaćene obaveze i dobrovoljno namirenje ("službeni list crne gore", br. 135/25 od 25.11.2025), kao ni troškove koje može da ima u vezi sa tim mjerama i aktivnostima, uključujući i troškove za obradu zahtjeva potrošača, osim stvarnih troškova koje ne utvrđuje Banka i koje može da dokaže (npr. troškovi vezani za instrumente obezbjeđenja kredita i sl.).
19. U slučaju kada odbije da ponudi potrošaču neku od olakšica, Banka o tome obavještava potrošača pisanim putem, sa obrazloženjem razloga te odluke i istovremeno upućuje da na odluku može podnijeti prigovor komisiji za olakšice Banke (u daljem tekstu: Komisija), kao i o načinu podnošenja tog prigovora.
20. Potrošač čiji je zahtjev odbijen ili po čijem zahtjevu nije odlučeno u roku iz tačke 5, ima pravo da podnese prigovor Komisiji u roku od deset dana od dana prijema odluke, odnosno od isteka roka za odlučivanje ukoliko odluka nije donijeta, na način opisan u tački 3.
21. Komisija donosi odluku po prigovoru najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.
22. Ako se odluka po prigovoru, zbog složenosti ne može donijeti u roku iz tačke 21, rok se može produžiti za vrijeme koje je potrebno za donošenje te odluke, pri čemu ne može biti duži od sedam dana.
23. U slučaju iz tačke 22, potrošač mora biti obaviješten o produženju roka, o datumu njegovog isteka, kao i razlozima za njegovo produženje, prije isteka roka iz tačke 21.

**24. Komisija može da:**

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

**25. 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.**

**Lovćen banka AD Podgorica**