

## Opšte informacije – potrošački krediti

Ovdje ćete pronaći uslove koji važe za potrošačke kredite koje mi odobravamo. Trudili smo se da tekst bude jednostavan i jasan, kako biste ga lako razumjeli. Za precizne obaveze i prava presudan je potpisani ugovor i važeći propisi.

Detalje o ponudi i svim specifičnim uslovima za Vaš kredit pronaći ćete u Ugovoru i pratećoj predugovornoj dokumentaciji.

### Pet najbitnijih informacija o aktivnostima povezanim sa kreditiranjem

1. Prije nego što se na bilo šta obavežete, dajemo Vam informacije na osnovu kojih možete odlučiti je li Vam odobrenje kredita kod nas najbolja opcija. **Informacije o troškovima i naknadama, objavljujemo** na sajtu i u poslovnicama, infomacije o Vašem kreditnom zahtjevu dajemo Vam na za to predefinisanom obrascu u predugovaračkoj fazi.
2. **Kako bi Vaš zahtjev za kredit bio sagledan u potpunosti, neophodno je da nam dostavite** tačne i potpune podatke o primanjima, obavezama, bračnom statusu i broju izdržavanih lica. **Vaša odgovornost** je da ti podaci budu tačni i vjerodostojni.
3. Vaša prava su detaljno opisana u Ugovoru o kreditu: parvo na raskid ugovora, pravo na prijevremenu otplatu.
4. Naša obaveza je da Vam kredit nakon odobrenje učinimo dostupnim za korišćenje, a Vaša obaveza je da redovno otplaćujete anuitete kredita.
5. Ako kasnite sa otplatom **možemo Vam naplatiti** zateznu kamatu i stvarne troškove prinudne naplate.

### Šta je važno da znate?

U ovom poglavlju objašnjavamo ključne pojmove koji se pojavljuju u ugovorima o potrošačkim kreditima. Cilj je da korisnik odmah razumije osnovne elemente koji utiču na trošak i obaveze po kreditu.

- **Potrošački kredit** – iznos novca koji mi stavljamo na raspolaganje Vama kao fizičkom licu.
- **Stambeni potrošaci kredit** – Kredit koji Vam odobravamo za kupovinu stana, renoviranje, izgradnju ili druge namjene a kod kojeg ne jedno od sredstava obvezuje hipoteka na nepokretnostima
- **Ugovorne strane** – to smo mi (Banka) i Vi (potrošač, korisnik kredita).
- **Anuitet** – iznos koji plaćate periodično, najčešće mjesečno, i koji sadrži dio glavnice i kamatu.
- **Nominalna kamatna stopa (NKS) kredita** – Cijena kredita koja se primjenjuje radi utvrđivanja anuiteta. Može biti fiksna, promjenljiva ili kombinovana. Kod promjenljive stope, usklađivanje se radi shodno promjeni referentne stope.
- **Promjenljiva kamatna stopa** – sastoji se od referentne stope (npr. 6M EURIBOR) i fiksнog dijela koji u zbiru daju konačnu nominalnu kamatnu stopu i ista se može mijenjati tokom trajanja kredita u skladu sa promjenom referentne stope.
- **EURIBOR (EURO InterBank Offered Rate)** – referentna kamatna stopa po kojoj banke u eurozoni pozajmili su sredstva jedna drugoj
- Kombinovana kamatna stopa – odnosi se na tip kamatne stope kod koje se u određenom fiksnom periodu (3, 5 ili 10 godina) obračunava fiksna kamatna stopa , a nakon isteka

ugovorenog perioda varijabilna koja se sastoji od referenetsne kamatne stope (6M EURIBOR) i fiksног dijela kamatne stope

- **Fiksna kamatna stopa** – ostaje ista tokom ugovorenog perioda.
- **Kašnjenje u otplati** – kada anuitet nije plaćen na vrijeme; povlači naplatu zatezne kamate i troškove prinudne naplate.
- **Plan otplate** - sadrži sve važne brojeve povezane sa ugovorenim kreditom kao što su: nominalna kamatna stopa, efektivna kamatna stopa, anuitet, iznos kamate, iznos naknada, kao što su: naknada za obradu zahtjeva, naknadu za vođenja računa za otplatu, troškovi polise osiguranja (ako je uslov za kredit), ostali srodnici troškovi. Možete ga dobiti besplatno tokom cijelog trajanja otplate.
- **Obračun kamate** – Kamata se obračunava na stanje glavnог duga primjenom proporcionalne metode. Obračun i plaćanje kamate se vrši dekurzivno za protekli jednomjesečni period.
- **Efektivna kamatna stopa (EKS)** - pokazuje stvarnu cijenu kredita. Izračunava se prema standardizovanoj formuli koja uključuje pored nominalne kamatne stope i sve poznate troškove. Svi troškovi su prikazani planom otplate (vidi Plan otplate)
- **Zatezna kamata** – U slučaju neblagovremenog izvršavanja ugovorenih obaveza, Korisnik će platiti Banci zateznu kamatu na dospjelu neplaćenu glavnicu i redovnu kamatu..
- PK (informacija prije zaključivanja ugovora o potrošačkom kreditu) / PSK (informacija prije zaključivanja ugovora o potrošačkom stambenom kreditu) obrazac – je zakonom definisan obrazac koji smo dužni da Vam uručimo u predugovaračku fazu kako bi se detaljno upoznali sa svim uslovima, pravima i obavezama, kao i troškovima po osnovu kredita za koji ste zainteresovani.

### Šta sve morate znati prije ugovaranja kredita?

Prije nego što podnesete zahtjev za kredit, **mi Vam dostavljamo standardizovani informativni obrazac** (PK/PSK) sa svim ključnim parametrima kredita, koji sadrži podatke o NKS, EKS i informacije o svim troškovima i naknadama.

**Informacije o troškovima i naknadama, objavljujemo** na sajtu i u poslovnicama, a **Vi dobijate** njihov pregled prije zaključenja ugovora.

**Vaša je obaveza da nam dostavite** tačne i potpune podatke o primanjima, obavezama, Vas lično i članova užeg domaćinstva i broju izdržavanih lica. **Vaša odgovornost** je da ti podaci budu tačni i vjerodostojni.

Na osnovu prikupljenih podataka, provjerićemo Vašu kreditnu sposobnost koristeći dokumentaciju i podatke iz službenih evidencija, kao i interne baze, uz poštovanje propisa o zaštiti podataka.

Pružićemo Vam odgovarajuća objašnjenja radi omogućavanja procjene da li je predloženi ugovor o kreditu prilagođen Vašim potrebama i finansijskom stanju, i kad je to primjeren, pojašnjenjem informacija koje se pružaju u periodu prije zaključivanja ugovora, bitnih karakteristika predloženih vrsta kredita i posebnih efekata koje bi mogli imati za potrošača, uključujući i posljedice neispunjavanja obaveze plaćanja.

### Informacije prije zaključivanja ugovora o stambenom kreditu

Prije nego što odlučite da prihvate našu ponudu ili potpišete ugovor o stambenom kreditu, obezbijedićemo Vam sve personalizovane informacije koje su potrebne da biste mogli da uporedite dostupne ponude i donešete odluku.

Personalizovane informacije se obavezno dostavljaju:

1. Bez odlaganja, nakon što nam dostavite osnovne podatke o svojim potrebama, finansijskom stanju i željenim uslovima kredita.
2. Prije nego što se obavežete, odnosno prije prihvatanja ponude ili potpisivanja ugovora o kreditu.

Informacije dobijate **na papiru, ili na drugom trajnom mediju i to na propisanom obrascu** koji sadrži sve ključne elemente budućeg stambenog kredita.

### Šta se dešava ako dobijete našu obavezujuću ponudu?

Ako Vam dostavimo obavezujuću ponudu onda smo u obavezi:

- da Vam ponudu dostavimo na papiru ili drugom trajnom mediju,
- ponovo Vam dostavljamo i propisani obrazac sa personalizovanim informacijama ako ga ranije nijeste dobili, ili ako se uslovi iz ponude razlikuju od prethodno dostavljenih informacija.

U svim slučajevima kada dobijete obavezujuću ponudu, ostavljamo Vam **najmanje 15 dana** da:

- uporedite ponude,
- sagledate sve finansijske i pravne posljedice,
- donešete odluku potpuno informisano i bez pritiska.

Ovaj rok služi Vašoj zaštiti i omogućava dovoljno vremena za procjenu svih opcija.

### Zaključenje Ugovora o kreditu

Kada se odlučite za kredit, **mi zaključujemo ugovor u pisanoj ili elektronskoj formi** i dostavljamo Vam primjerak ugovora i predugovorne dokumentacije. Njegov sastavni dio je i **Plan otplate**.

Ugovor sadrži sve bitne elemente:

- Valutu i iznos kredita, rok i dinamiku otplate
- Vrstu kamatne stope (fiksna ili promjenljiva ili kombinovana), način obračuna i period usklađivanja
- Sve naknade i troškove, uključujući polisu osiguranja (ako je obavezna)
- Sredstva obezbjeđenja
- Uslove za prijevremenu otplatu, uz ograničenja naknade u skladu sa propisima
- Sredstva obezbjeđenja po kreditu
- Prava i obaveze, Banke i Vas kao našeg korisnika
- Posledice usled neizvršavanja obaveza

Sam tekst ugovora sadrži i ostale informacije kao na primjer informaciju o Vašem pravu na odustanak., po kome Vi imate pravo da, bez navođenja razloga, odustanete od ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja. U tom slučaju, **dužni ste** da vratite glavnici i platite kamatu za period korišćenja sredstava do dana vraćanja.

### Ispłata i otplata

**Ispłata kredita se vrši jednokratno, ili sukcesivno na Vaš račun ili na račun prodavca u slučaju kuporodaje stvari a sve u sladu sa Vašim nalogom, nakon što ispunite uslove iz ugovora, a Vi otplaćujete kredit u jednakim ili promjenljivim ratama, prema Planu otplate.**

Ako želite, u svakom trenutku po Vašem zahtjevu, moguće je **izvršiti prijevremenu otplatu – djelimično ili u cijelosti. Mi vam izdajemo novi plan otplate, iznos uplate će biti umanjujen za obračunatu kamatu od dana poslednjeg dospijeća do dana uplate sredstava.**

**Ukoliko se tokom otplate desi da se izmijeni** referentna stopa, u skladu sa ugovorenim rokovima za izmjenu, mi ćemo Vas o izmjeni obavijestiti o promjenama i o posledičnoj promjeni anuiteta putem trajnog medija (izvod, e-mail, e-bankarstvo).

Promjene koje nijesu u Vašu korist primjenjujemo tek nakon isteka obavještajnog roka iz ugovora i u skladu sa propisima.

Korisnik ima pravo da, bez navođenja razloga, odustane od ugovora u zakonskom roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora. U tom slučaju, korisnik je dužan da vrati glavnici i plati kamatu za period korišćenja sredstava do dana vraćanja.

### **Ostvarivanje olakšica kada postoje poteškoće u plaćanju**

#### **Na koji način podnosite zahtjev?**

- lično u poslovnim prostorijama banke,
- elektronskim putem na e-mail: [naplata@nlb.me](mailto:naplata@nlb.me), [szr@nlb.me](mailto:szr@nlb.me).
- poštom na adresu banke.

#### **Koji su uslovi za odobrenje olakšica?**

Olakšice Vam se mogu odobriti ukoliko imate poteškoće sa plaćanjem dospjelih obaveza, zbog okolnosti kao što su: gubitak posla, značajno smanjenje prihoda, prezaduženost, teška bolest, teška povreda, teške porodične prilike (npr. bolest ili smrt supružnika, razvod braka), i drugi razlozi koji mogu ukazivati na poteškoće u redovnom izmirenju obaveza.

Prilikom podnošenja zahtjeva, nophodno je da navedete razloge i dostavite dokumentaciju koja potvrđuje nastale okolnosti (npr. potvrda o otkazu, medicinska dokumentacija, presuda/rješenje o razvodu braka i sl.).

#### **Šta Vam možemo ponuditi?**

- produženje roka otplate,
- promjenu vrste ugovora, konsolidacija duga,
- moratorijum ili grejs period,
- smanjenje kamatne stope,
- djelimičnu otplatu duga,
- promjenu valute,
- djelimičan otpis,
- druge mjere u skladu sa procjenom Banke.

#### **Na koji način donosimo odluku o ostvarivanju olakšica i rok**

Odluku o Vašem podnijetom zahtjevu donosimo u roku od 30 dana od dana njegovog prijema i o tome Vas obavještavamo pisanim putem (poštom ili elektronski). Ukoliko je zahtjev nepotpun ili neuredan, pozvaćemo Vas i uputiti, kako da nam, u roku od tri radna dana, dostavite dodatnu dokumentaciju. Odluci može prethoditi naš zahtjev da kredit dodatno obezbijedite.

#### **Pravo na prigovor Komisiji**

Ukoliko Vaš zahtjev bude odbijen ili ne donesemo odluku u predviđenom roku, Vi imate pravo da podnesete prigovor Komisiji za olakšice Banke u roku od 10 dana od prijema odluke, odnosno od isteka roka za odlučivanje.

Komisija donosi odluku po prigovoru najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema Vašeg prigovora. Prigovor se može dostaviti na e-mail: [szr@nlb.me](mailto:szr@nlb.me) ili lično/poštom na adresu banke sa naznakom za Sektor za restrukturiranje.

#### **Informisanje i promjene uslova**

Banka korisnika obavještava o promjenama referentne stope i posljedičnoj promjeni rate, putem trajnog medija (npr. izvod, e-mail, e-bankarstvo).

- Promjene koje nijesu u korist korisnika primjenjuju se nakon isteka obavještajnog roka navedenog u ugovoru i u skladu sa propisima.
- Korisnik ima pravo da bez naknade dobije plan otplate u bilo kom trenutku trajanja ugovora.

### Koje su posljedice kašnjenja u otplati krdita?

Ako kasnite sa otplatom **možemo Vam naplatiti** zateznu kamatu i stvarne troškove procesa prinudne naplate.

Dugotrajno kašnjenje može dovesti do raskida ugovora i prinudne naplate u skladu sa zakonom, ali ćemo Vas prije tega obavještavati o dospijeću naplate slanjem **opomene i podsjetnika** prije pokretanja mjera naplate.

Ukoliko redovna naplata nije moguća, ponudićemo Vam restrukturiranje obaveza.

U slučaju da nema drugih mogućih rješenja, raskinućemo ugovor i aktiviraćemo instrumente obezbjeđenja (mjenica, polisa, zaloga).

### Zaštita podataka i komunikacija

Mi obrađujemo Vaše lične podatke radi zaključenja i izvršenja ugovora, kao i ispunjavanja zakonskih obaveza, uz primjenu tehničkih i organizacionih mjera zaštite.

Vi imate pravo pristupa, ispravke i prigovora na obradu, u skladu sa važećim propisima.

### Prigovori i rješavanje sporova

**Vi možete podnijeti prigovor** Banci u roku i na način objavljen na našem sajtu i u poslovnicama. Mi ćemo Vam odgovoriti u propisanom roku. Ako nijeste zadovoljni, možete se obratiti nadležnom organu ili pokrenuti postupak mirnog rješavanja sporova.

### Završne odredbe

Ove Opšte informacije primjenjuju se na sve potrošačke kredite od dana objave i važe do njihove izmjene. Mi ćemo periodično preispitivati informacije i uskladjavati ih sa promjenama propisa i tržišnih praksi.

U slučaju neslaganja, prednost imaju odredbe važećih zakona i pojedinačnog ugovora o kreditu.

### Dodatak A — Edukativni primjeri i pojašnjenja

U nastavku su dati kratki primjeri koji će Vam pomoći da razumijete kako promjene kamatne stope ili prijevremena otplata utiču na obaveze koje imate kod nas.

Ako referentna stopa poraste za 0,50 procenatnih poena, anuitet kod promjenljive stope može porasti. Banka će 15 dana prije primjene dostaviti obavještenje sa novim planom otplate.

U slučaju prijevremene otplate, kamata se obračunava za period od datuma poslednjeg dospijeća do datuma na koji se vrši otplata. U slučaju djelimične prijevremenih otplate, obračun kamata za preostali period se vrši na preostalu umanjenu glavnici.

### Informativni prikaz promjene rate uslijed pomjerenja referentne stope:

S obzirom da rizici nastaju u periodima rasta EURIBOR-a, kao primjer smo uzeli dugorični (8 godina) gotovinski kredit u iznosu od 10.000,00 EUR uz referentnu kamatnu stopu šestomjesečni EURIBOR i fiksni dio kamatne stope od 3,2 % godišnje.

Za dinamiku EURIBOR-a uzeli smo stvarne vrijednosti iz perioda januar 2022. - januar 2024. godine

**Tabela 1:** Promjena mjesecne obaveze zbog promjene referentne kamatne stope

Period	Vrijednost EURIBOR	Fiksni dio kamatne stope	Nominalna kamatna stopa	Anuitet eur
1.1.2022	-0.546%	3.2%	3.2% <sup>N</sup>	118.21
1.7.2022	0.238%	3.2%	3.44%	118.21
1.1.2023	2,693%	3.2%	5.89%	130.88
1.7.2023	3.93%	3.2%	7.13%	136.99
1.1.2024	3,861%	3.2%	7.06%	136.64

**Napomena:** U slučaju da vrijednost referentne kamatne stope (najčešće 6m EURIBOR) bude negativna tj. niža od 0%, ugovorena kamatna stopa ne može biti niža od ugovorene marže, odnosno fiksnog dijela kamatne stope.