

**Обавештење за кориснике финансијских услуга (физичко лице, предузетник)
о олакшицама у отплати кредита**

Уколико у току коришћења кредитне услуге наступе околности које корисника (физичко лице, предузетник) доводе у тешко имовинско стање, односно друге битне околности на које корисник не може да утиче, корисник има право да Српској банци а.д. Београд (у даљем тексту: Банка) поднесе писани образложени захтев за одобравање олакшица (у даљем тексту: Захтев).

Захтев треба да садржи опис свих околности које корисника могу довести у тешко имовинско стање (нпр. губитак посла, значајно смањени приход, тешка болест и тешка повреда која доводи до умањења радне способности, тешке породичне прилике), уз достављање одговарајуће документације као доказа којим се потврђују ове тврдње.

Формулар захтева за кориснике - физичка лица је доступан на сајту Банке, као и у експозитури Банке. Корисници – предузетници захтев подносе у слободној форми.

Под олакшицама се подразумева потпуно или делимично рефинансирање дуга из уговора, односно измене уговорених услова, попут следећих мера:

- 1) продужење рока отплате;
- 2) промена врсте уговора;
- 3) одложено плаћање целокупног износа кредита, камате, главнице, дозвољеног или недозвољеног прекорачења, дуга по кредитној картици или одређених рата кредита, за одређени период;
- 4) смањење каматне стопе;
- 5) одобрење да корисник не врши исплате у одређеном периоду;
- 6) делимична отплата дуга;
- 7) промена валуте у којој је изражена обавеза, ако новчана обавеза није изражена у динарима;
- 8) делимичан опрост и консолидација дуга;
- 9) проглашење застоја у отплати (мораторијум) за одређени период, у коме давалац кредита не обрачунава затезну камату на доспело а неизмирено потраживање.

Корисник може поднети захтев:

- у пословним просторијама Банке (Београд, Булевар краља Александра I Карађорђевића 25),
- путем електронске поште (ekspozitura@srpskabanka.rs) или
- преко интернет презентације Банке (www.srpskabanka.rs).

Ако је захтев непотпун или неуредан, Банка је дужна да у року од три радна дана од дана пријема таквог захтева корисника о томе обавести и да му да упутства како да захтев допуни, односно уреди.

Банка може одбити захтев ако оцени да околности на страни корисника не утичу, односно неће утицати значајно на способност корисника да редовно отплаћује кредит, односно ако сви расположиви подаци и информације ван сваке разумне сумње указују да корисник неће бити у могућности да обезбеди редовну отплату кредита ни поред примене олакшица, при чему би примена олакшица Банку извесно довела у неповољнији положај у односу на друге повериоце (нпр. извршни поступак против корисника који је покренуо други поверилац).

Банка одлучује о захтеву у року од 30 дана од дана пријема захтева и о томе обавештава корисника писаним путем. При доношењу одлуке да кориснику понуди одређену олакшицу, давалац кредита није везан искључиво захтевом корисника у погледу одређене олакшице и захтеваних услова.

Ако одбије да кориснику понуди неку од олакшица, давалац кредита о томе обавештава корисника писаним путем и укратко образлаже своју одлуку.

Корисник чији је захтев Банка одбила или на њега није одговорила у року од 30 дана – има право да поднесе приговор Комисији за олакшице у Банци, у року од десет дана од дана пријема одлуке о том одбијању, односно од истека рока за одговор на захтев.

Корисник може поднети приговор:

- у пословним просторијама Банке (Београд, Булевар краља Александра I Карађорђевића 25),
- путем електронске поште (ekspozitura@srpskabanka.rs) или
- преко интернет презентације Банке (www.srpskabanka.rs).

Комисија за олакшице у Банци доноси одлуку о приговору и доставља је кориснику у року од 30 дана од дана пријема приговора. Изузетно, наведени рок се може продужити за 15 дана, ако је потребно утврдити додатне чињенице и околности од значаја за доношење одлуке о чему се корисник обавештава.

С поштовањем,

Београд, 15.10.2025. године

СРПСКА БАНКА а.д.