

На основу члана 44. став 9. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 19/2025) и члана 15. став 1. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС, 44/2018 и 19/2025), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У О ОЛАКШИЦАМА У ОТПЛАТИ КРЕДИТА

Уводна одредба

1. Овом одлуком прописују се ближи услови, критеријуми и начин примене разумних мера које кориснику финансијских услуга у смислу закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга (у даљем тексту: корисник) треба да олакшају отплату кредита (у даљем тексту: олакшице) а које је давалац кредита дужан да примени пре покретања извршног поступка ако у току трајања уговорног односа наступе околности које корисника доводе у тешко имовинско стање, односно ако наступе друге битне околности на које корисник не може да утиче, при чему се посебно узимају у обзир личне околности корисника.

Врсте олакшица и услови за њихову примену

2. Под олакшицама се подразумевају потпуно или делимично рефинансирање дуга из уговора, односно измене уговорених услова, укључујући, али не ограничавајући се на следеће:

- 1) продужење рока отплате;
- 2) промену 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 отплату кредита у одређеном периоду, у ком давалац кредита нема право да обрачунава редовну нити затезну камату на доспеле обавезе, али има право да обрачунава уговорену редовну камату на преостали износ главнице;
- 6) делимичну отплату дуга;
- 7) промену валуте у којој је изражена обавеза, ако новчана обавеза није изражена у динарима;
- 8) делимичан опрост и консолидацију дуга;

9) проглашење застоја у отплати за одређени период, у коме давалац кредита не обрачунава редовну нити затезну камату на доспело а неизмирено потраживање, као ни редовну камату на преостали износ главнице, односно дуга.

Ако давалац кредита примени олакшице из става 1. одредбе под 5) или 9) ове тачке, рок отплате кредита може се продужити за период примене мера из тих одредаба.

У случају дуга по кредитној картици, односно по основу дозвољеног и/или недозвољеног прекорачења, давалац кредита може уместо олакшица из става 1. ове тачке понудити кориснику отплату дуга у 12 месечних рата уз примену каматне стопе која одговара 1/2 уговорене каматне стопе.

3. Околностима из тачке 1. ове одлуке које корисника могу довести у тешко имовинско стање сматрају се нарочито: губитак посла, значајно смањење прихода, тешка болест и тешка повреда која доводи до умањења радне способности.

Другим битним околностима из тачке 1. ове одлуке на које корисник не може да утиче сматрају се нарочито тешке породичне прилике, као што је тешка болест или смрт супружника или деце.

Другим битним околностима из става 2. ове тачке сматра се и развод брака ако су супружници били садужници по кредиту или је један од супружника јемац.

4. Давалац кредита дужан је да кориснику понуди неку од олакшица из тачке 2. став 1. ове одлуке или неку другу олакшицу, ако процени да су околности из тачке 3. те одлуке довеле до значајних тешкоћа у отплати кредита, или је на основу искуства тог даваоца разумно очекивати да ће до тога довести, односно да ће редовна отплата кредита бити доведена у питање.

Приликом процене околности из тачке 3. ове одлуке и процене испуњености услова из става 1. ове тачке, као и приликом одређивања врсте олакшице коју ће понудити кориснику – давалац кредита посебно узима у обзир личне околности корисника.

Приликом одређивања олакшице коју ће понудити кориснику, давалац кредита није дужан да спроводи процену кредитне способности у смислу закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга,

ако се применом те олакшице укупан износ који корисник треба да плати по кредиту не повећава знатно.

Знатним повећањем укупног износа из става 3. ове тачке сматра се повећање овог износа за више од 15%, а приликом процене тог износа, када се кредит отплаћује по променљивој каматној стопи, узима се претпоставка да ће вредност променљивог елемента каматне стопе остати исти до краја отплате кредита.

5. Давалац кредита није дужан да примењује олакшице из ове одлуке ако корисник не одговори на његову понуду у року који му тај давалац кредита остави а који не може бити краћи од десет дана.

Давалац кредита није дужан да примењује олакшице из ове одлуке у вези с појединачном кредитном услугом, односно партијом кредита код којих је те мере већ применио, након чега је тај корисник запао у доцњу дужу од 15 дана.

Давалац кредита није дужан да примењује олакшице из ове одлуке у вези с појединачном кредитном услугом у вези с којом су олакшице већ примењене али су истекле – ако процени да примена нових олакшица не би довела до редовне отплате кредита без потешкоћа.

Сматра се да је давалац кредита већ применио олакшице у смислу ст. 2. и 3. ове тачке за одређену партију кредита, односно кредитну услугу ако је пре ступања на снагу ове одлуке због околности из тачке 3. те одлуке одобрио кориснику те олакшице за ту партију кредита, односно кредитну услугу.

Ако корисник користи више кредитних услуга код истог даваоца кредита, ограничење из става 1. ове тачке примењује се појединачно на сваку од тих кредитних услуга.

На обавезе корисника по основу кредита одобрених у оквиру гарантне шеме Републике Србије или с гаранцијом међународних финансијских институција, као и по основу субвенционисаних кредита, олакшице из ове одлуке могу се применити само уз претходну сагласност давалаца гаранције, односно субвенције.

Праћење отплате кредита

6. Давалац кредита дужан је да успостави механизам редовне процене квантитативних и квалитативних показатеља раних знакова потешкоћа у отплати кредита, односно раних знакова погоршања

кредитне способности корисника, којим ће се омогућити њихово благовремено откривање.

Ради идентификовања раних знакова потешкоћа у отплати кредита, односно раних знакова погоршања кредитне способности корисника – давалац кредита дужан је да обезбеди континуирано и системско праћење отплате сваког појединачног кредита, односно сваког појединачног корисника.

Ако сазна да код корисника постоје околности из тачке 3. ове одлуке или друге околности које указују на потешкоће у отплати кредита или на погоршање кредитне способности корисника – давалац кредита дужан је да, најкасније у року од десет дана од дана сазнања за те околности, ступи у контакт с корисником ради организовања састанка или разговора на даљину корисника и запослених код даваоца кредита, на којем ће путем непосредне комуникације прибавити додатне информације ради процене способности корисника да отплаћује кредит у складу са уговореним условима, односно пружити му детаљне и јасне информације о расположивим могућностима за одобравање олакшица, укључујући и начин подношења захтева за олакшице у складу с тачком 8. ове одлуке.

Ако не успе да успостави контакт с корисником на начин из става 3. ове тачке, давалац кредита дужан је да сачини писану белешку и обезбеди доказ о начину на који је покушао да ступи у контакт с корисником.

До доношења одлуке, односно до постизања договора с корисником у вези са иницијативом даваоца кредита из ове тачке – давалац кредита не може раскинути уговор на који се та иницијатива односи, односно не може дуг по том кредиту прогласити у целости доспелим.

Поступање по захтеву за одобравање олакшица

7. Независно од обавезе из тачке 6. ове одлуке, давалац кредита дужан је да поступи по усменом или писменом обраћању корисника који га обавести о постојању околности из тачке 3. ове одлуке.

У случају из става 1. ове тачке давалац кредита дужан је да кориснику пружи јасне, прецизне и потпуне информације које се односе на:

1) могућност и начин подношења захтева за одобравање олакшица, уз навођење околности за њихово одобравање;

2) врсте олакшица на које се захтев за одобравање олакшица може односити, уз напомену да му давалац кредита може понудити и другу врсту олакшице коју оцени као адекватнију у конкретном случају;

3) могућност корисника да олакшице користи за једну или више кредитних услуга.

8. Корисник има право да даваоцу кредита поднесе писани образложени захтев за одобравање олакшица (у даљем тексту: захтев), уз навођење околности из тачке 3. ове одлуке које су наступиле.

Захтев садржи опис свих околности које су значајне за одлучивање даваоца кредита о том захтеву, а нарочито опис узрочно-последичне везе између околности из тачке 3. ове одлуке које су наступиле и потешкоћа у отплати кредита, уз достављену одговарајућу документацију као доказ којим се потврђују ове тврдње.

Корисник може поднети захтев у пословним просторијама даваоца кредита, путем електронске поште и преко интернет презентације даваоца кредита.

Давалац кредита може одлучити да се захтев подноси искључиво на одређеном формулару са унапред дефинисаним питањима на која је потребно одговорити.

У случају из става 4. ове тачке, давалац кредита дужан је да омогући да формулар из тог става буде доступан у свим његовим пословним просторијама и објављен на почетној страни његове интернет презентације.

9. Давалац кредита дужан је да размотри сваки захтев корисника из тачке 8. ове одлуке.

Ради доношења одлуке по захтеву из става 1. ове тачке, давалац кредита дужан је да од корисника, или на други одговарајући начин, прибави све додатне податке потребне за процену финансијског стања корисника и његове способности да отплаћује кредит.

10. Давалац кредита одлучује о захтеву у року од 30 дана од дана пријема захтева и о томе обавештава корисника писаним путем.

Ако давалац гаранције или субвенције из тачке 5. став 6. ове одлуке не достави даваоцу кредита сагласност из тог става у року из става 1. ове тачке – тај рок може се продужити за 15 дана.

Ако је захтев непотпун или неуредан, давалац кредита дужан је 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.

При доношењу одлуке да кориснику понуди одређену олакшицу, давалац кредита није везан искључиво захтевом корисника у погледу одређене олакшице и захтеваних услова.

Ако корисник у захтеву, доцнијој комуникацији или приговору комисији из тачке 11. став 1. ове одлуке инсистира на примени одређене олакшице, давалац кредита може да захтева од корисника додатно средство обезбеђења како би ту олакшицу применио.

Давалац кредита може одбити захтев ако оцени да околности на страни корисника не одговарају околностима из тачке 3. ове одлуке.

Давалац кредита може одбити захтев и ако оцени да околности на страни корисника које одговарају околностима из тачке 3. ове одлуке не утичу, односно неће утицати значајно на способност корисника да редовно отплаћује кредит, с тим да је и тада банка као давалац стамбеног кредита који је обезбеђен хипотеком над стамбеном непокретношћу (кућа или стан) у којој корисник станује у случају наступања околности из тачке 3. ове одлуке дужна да кориснику понуди олакшицу из тачке 2. став 1. одредба под 5) ове одлуке у трајању од најмање два месеца.

Давалац кредита може одбити захтев 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 даваоца кредита извесно довела у неповољнији положај у односу на друге повериоце (нпр. извршни поступак против корисника који је покренуо други поверилац).

Давалац кредита може одбити захтев корисника који је предузетник у смислу закона којим се уређују привредна друштва, као и корисника који је пољопривредник као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој – и ако процени да тај корисник неће бити у могућности да обезбеди редовну отплату кредита ни поред примене олакшица или ако би примена олакшица довела даваоца кредита у неповољнији положај у односу на остале повериоце.

До доношења одлуке из ове тачке, давалац кредита не може раскинути уговор на који се захтев односи, односно не може дуг по кредиту из тог уговора прогласити у целости доспелим.

Право корисника на подношење приговора комисији за олакшице даваоца кредита

11. Ако одбије да кориснику понуди неку од олакшица, давалац кредита о томе обавештава корисника писаним путем и укратко образлаже своју одлуку, а истовремено га поучава и да на ту одлуку може поднети приговор комисији за олакшице даваоца кредита (у даљем тексту: комисија), као и о начину подношења тог приговора.

Корисник чији је захтев давалац кредита одбио или на њега није одговорио у року прописаном овом одлуком – има право да поднесе приговор комисији у року од десет дана од дана пријема одлуке о том одбијању, односно од истека рока за одговор на захтев прописаног овом одлуком.

Комисију чине три члана, и то: члан извршног одбора даваоца кредита надлежан за пословање са становништвом, односно предузетницима или пољопривредницима (у зависности од категорије корисника), запослени код даваоца кредита који је одговоран за процену кредитне способности а који није учествовао у поступку одобравања кредита који је предмет захтева и запослени код даваоца кредита који је у свом раду независан од члана извршног одбора који је члан комисије.

Члан комисије не може бити лице које је на било који начин учествовало у доношењу одлуке из тачке 10. ове одлуке.

Комисија доноси одлуку о приговору и доставља је кориснику у року од 30 дана од дана пријема приговора.

Изузетно, рок из става 5. ове тачке може се продужити за 15 дана, ако је потребно утврдити додатне чињенице и околности од значаја за доношење одлуке из тог става, о чему се корисник обавештава у року из тог става.

Оквирни план одржавања седница комисије за период од три месеца доставља се Народној банци Србије, осам дана пре почетка тромесечја на који се тај план односи.

Седници комисије може присуствовати представник Народне банке Србије.

Комисија може усвојити приговор корисника, односно може преиначити одлуку из тачке 10. ове одлуке и притом није везана искључиво захтевом корисника.

Комисија може понудити кориснику одређену олакшицу, односно може понудити другачију олакшицу или под другачијим условима у односу на олакшицу која му је претходно понуђена.

Давалац кредита дужан је да обезбеди услове за ефикасан рад комисије, што укључује обавезу свих организационих јединица и запослених да јој у року који одреди достављају документацију и изјашњења, а ради одлучивања по приговору корисника.

У вези са одлуком комисије, као и у случају да комисија не одлучи о захтеву у прописаном року, корисник има право да поднесе притужбу Народној банци Србије.

Комисија је дужна да у својој одлуци укаже кориснику на право да поднесе притужбу Народној банци Србије, при чему је обавезна да изричито наведе да Народна банка Србије у поступку по притужби испитује искључиво да ли се давалац кредита придржавао прописа у погледу процедуре у вези са захтевом, те да у том поступку не може да наложи даваоцу кредита да кориснику одобри било коју олакшицу.

Народна банка Србије у поступку по притужби испитује искључиво да ли се давалац кредита придржавао одредаба ове одлуке којима се уређује поступање даваоца кредита по захтеву и у том поступку не цени правилност одлуке тог даваоца да не одобри олакшицу, да не одобри захтевану олакшицу, односно да одобри одређену олакшицу.

Укупно поступање даваоца кредита у примени ове одлуке Народна банка Србије оцењује у поступку посредне или непосредне контроле законитости пословања банке у области заштите корисника финансијских услуга који се спроводи у складу са законом којим се уређују банке, односно у поступку надзора над пословањем платне институције, односно институције електронског новца у складу са законом којим се уређују платне услуге.

12. Давалац кредита не може наплатити накнаду за предузимање мера и активности у складу са овом одлуком, као ни трошкове које може имати у вези с тим мерама и активностима, укључујући и трошкове за обраду захтева клијента, осим стварних трошкова које може да документује а које не утврђује давалац кредита (нпр. спровођење промена у вези са уписаном хипотеком у катастру непокретности и сл.).

Процедура за примену олакшица

13. Давалац кредита дужан је да усвоји процедуру којом ће уредити начин праћења отплате кредита, односно којом ће ближе уредити начин примене ове одлуке.

Процедуром из става 1. ове тачке нарочито се уређују:

- 1) поступак и начин континуираног и системског праћења отплате сваког појединачног кредита;
- 2) подаци који се користе и обрађују ради праћења отплате кредита и начин њиховог прикупљања;
- 3) околности које се у смислу тачке 6. ове одлуке сматрају показатељима раних знакова потешкоћа у отплати кредита, односно раних знакова погоршања кредитне способности корисника;
- 4) начин утврђивања, односно сазнања за околности из тачке 3. ове одлуке;
- 5) начин поступања запослених код даваоца кредита када дођу до сазнања о околностима из тачке 3. ове одлуке;
- 6) врсте олакшица које се могу понудити кориснику и услови за њихову примену;
- 7) овлашћења и одговорности органа и запослених даваоца кредита у процесу спровођења активности које се односе на захтев;
- 8) начин именовања лица која одлучују о захтеву и чланова комисије, као и овлашћења и начин рада комисије;
- 9) начин праћења и извештавања о активностима из ове одлуке и поступак комуникације с корисницима у смислу ове одлуке;
- 10) начин спровођења обуке за запослене у вези с применом ове одлуке.

Обавештавање корисника

14. Давалац кредита дужан је да на својој интернет презентацији, као и у својим пословним просторијама објави обавештење у којем ће прецизно и јасно описати:

- 1) начин подношења захтева у складу са овом одлуком;
- 2) услове за одобравање олакшица;
- 3) олакшице које давалац кредита може понудити кориснику;
- 4) начин доношења одлуке по захтеву и рок за њено доношење;
- 5) право на подношење приговора комисији.

Обавеза достављања извештаја Народној банци Србије

15. Давалац кредита дужан је да Народној банци Србије доставља извештај о олакшицама које су примењене, односно које су разматране по захтеву корисника или на иницијативу тог даваоца, у складу са овом одлуком.

Извештај из става 1. ове тачке садржи податке о укупном броју: поднетих захтева, примењених олакшица (посебно приказано по захтеву корисника и након приговора комисији), одбијених захтева и примењених олакшица на иницијативу даваоца кредита.

Извештај из става 1. ове тачке садржи и податке о броју партија кредита код којих је давалац кредита – на основу захтева корисника или на основу приговора корисника комисији – понудио кориснику одређене олакшице, али корисник ту понуду није прихватио и те олакшице нису примењене.

По сваком од података из ст. 2. и 3. ове тачке наводи се број партија кредита, уговорени износ кредита, дуг по кредиту у тренутку подношења захтева и дуг по кредиту након одобрења олакшица ако су одobreне.

Подаци из ст. 2. до 4. ове тачке приказују се по врстама кредита (стамбени кредити, готовински кредити, повезани кредити – потрошачки, револвинг кредити, кредитне картице, дозвољено/недозвољено прекорачење, инвестициони кредити, кредити за обртна средства и остало) и околностима из тачке 3. ове одлуке.

Извештај из ове тачке подноси се посебно за физичка лица, предузетнике и пољопривреднике.

Извештај из ове тачке садржи и податке о броју партија кредита код којих је примењена одређена олакшица из тачке 2. ове одлуке, посебно приказано по врстама кредита из става 5. ове тачке.

Давалац кредита дужан је да податке из ове тачке евидентира редовно, савесно и с пажњом доброг стручњака.

16. Извештај из тачке 15. ове одлуке давалац кредита доставља Народној банци Србије на посебном обрасцу.

Образац из става 1. ове тачке прописује се одлуком којом се уређује извештавање у вези с применом закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.

Извештај из тачке 15. ове одлуке доставља се Народној банци Србије у електронском облику, најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја на које се односи. Подаци приказани у том извештају морају бити тачни и потпуни.

Прелазне одредбе и завршна одредба

17. Давалац кредита дужан је да обавештење из тачке 14. ове одлуке објави на начин прописан у тој тачки најкасније на дан почетка примене ове одлуке.

18. Давалац кредита дужан је да први извештај из тачке 15. ове одлуке достави за прво тромесечје 2026. године, до 15. априла те године.

19. Давалац кредита дужан је да своје унутрашње акте усклади са одредбама ове одлуке до почетка примене ове одлуке.

20. Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“, а примењује се од 15. октобра 2025. године.

ИО НБС бр. 59

11. септембра 2025. године
Београд

Председавајућа
Извршног одбора Народне банке Србије
Г у в е р н е р
Народне банке Србије

Др Јоргованка Табаковић, с.р.