

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA ZAHTEVA ZA ODOBRENJE OLAKŠICA U OTPLATI KREDITNIH OBAVEZA

Korisnici kredita odobrenog od strane **Institucije elektronskog novca Alta Group doo Beograd** (dalje: Institucija) za obezbeđenje plaćanja registracije vozila (dalje: kredit) mogu da podnesu **Zahtev** za primenu razumnih mera u cilju olakšavanja redovne i uredne otplate dugovanja prema Instituciji, a sve u skladu sa članom 44. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS“, br. 19/2025) i Odluke o olakšicama u otplati kredita Narodne banke Srbije („Sl. glasnik RS“, br. 78/2025) koja se primenjuje od 15.10.2025. godine.

1. Način podnošenja zahteva

Korisnici kredita mogu podneti zahtev za odobrenje olakšica na jedan od sledećih načina:

- lično u poslovnim prostorijama zastupnika Institucije koji pružaju uslugu odobravanja kredita za registraciju vozila;
- putem elektronske pošte, na e-mail adresu: krediti.ap@altapay.rs
- popunjavanjem on line Zahteva preko internet prezentacije Institucije

Zahtev za olakšicu se podnosi na propisanom Obrascu Institucije (*Zahtev za olakšicu*) koji možete dobiti u poslovnim prostorijama Zastupnika Institucije koji pružaju uslugu odobravanja kredita za registraciju vozila ili preuzeti sa internet prezentacije Institucije www.altapay.rs.

Pored dostavljenog Zahteva, Korisnik je u obavezi da **dokumentuje** navode u vezi sa okolnostima usled kojih su nastale poteškoće u otplati kredita prilikom podnošenja zahteva ili naknadno po zahtevu Institucije, odnosno dostavi dokaze o svojim navodima.

Institucija ne naplaćuje naknadu za obradu zahteva za primenu olakšice niti troškove povlačenja Izveštaja Kreditnog biroa.

2. Uslovi za odobravanje olakšica

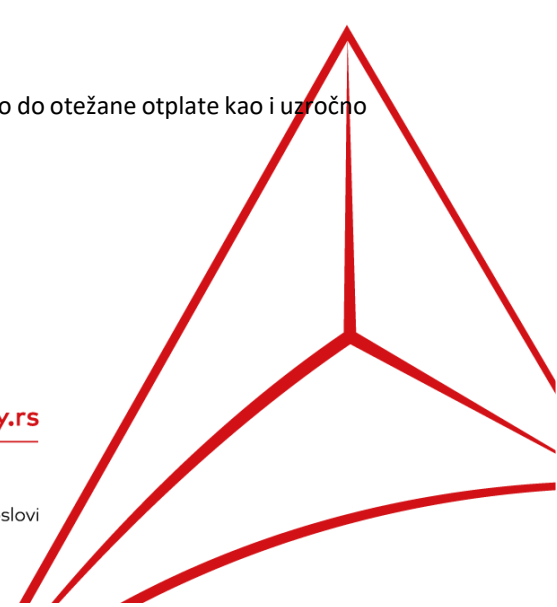
Korisnik kredita ima pravo da podnese zahtev ukoliko u trajanju ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje korisnika dovode u teško imovinsko stanje ili druge bitne okolnosti na koje korisnik ne može da utiče, a koje otežavaju redovnost otplate kreditnih obaveza.

Okolnosti iz stava 1. ove tačke 2. ovog Obaveštenja mogu biti :

- Gubitak posla
- Značajno smanjenje prihoda
- Teška bolest i teška povreda koja dovodi do umanjenja radne sposobnosti
- Teška bolest ili smrt supružnika ili dece
- Razvod braka ako su supružnici bili sadužnici po kreditu ili je jedan od supružnika jemac

Uslov za odobravanje olakšica je da:

- da olakšice nisu prethodno primenjene na kredit;
- da se dokumentuju razlozi koji su doveli do teškog imovnog stanja odnosno do otežane otplate kao i uzročno posledična veza između ponuđenih dokaza i poteškoća u otplati.



Institucija nije u obavezi da primenjuje mere olakšica prema korisniku u vezi sa kreditom kog koga je mere već primenio nakon čega je ponovo došlo do kašnjenja u otplati duže od 15 dana, kao i u slučaju ako korisnik ne odgovori na ponudu Institucije u roku koji ne može biti kraći od 10 dana.

3. Olakšice koje Institucija može ponuditi Korisniku kredita

Nakon procene relevantnih okolnosti i odobrenja zahteva Institucija može ponuditi neku od navedenih olakšica, ali ne ograničavajući se na iste:

1. Produženje roka otplate
2. Odloženo plaćanje celokupnog iznosa kredita, kamate, glavnice ili određenih rata, za određeni vremenski period;
3. Smanjenje kamatne stope
4. odobrenje da Korisnik ne vrši otplatu kredita u određenom periodu (do 6 meseci), u kom davalac kredita nema pravo da obračunava redovnu niti zateznu kamatu na dospele obaveze, ali ima pravo da obračunava ugovorenu redovnu kamatu na preostali iznos glavnice,
5. proglašenje zastoja u otplati za određeni vremenski period (do 6 meseci) u kom davalac kredita ne obračunava redovnu niti zateznu kamatu na dospelo a neizmireno potraživanje, kao ni redovnu kamatu na preostali iznos glavnice odnosno duga.

4. Način donošenja odluke o Zahtevu i rok za odlučivanje Institucije

Institucija će razmotriti Zahtev i doneti odluku u roku od 30 dana od dana prijema Zahteva. Ukoliko je zahtev nepotpun ili neuređan, Institucija će u roku od 3(tri) radna dana od prijema takvog Zahteva obavestiti Korisnika o time i dati mu uputstvo kako da Zahtev dopuni odnosno uredi.

5. Pravo na prigovor Komisiji za olakšice

U slučaju da je zahtev za odobrenje olakšica odbijen ili na isti nije odgovoreno u propisanom roku od 30 dana od dana njegovog podnošenja, Korisnik ima pravo da podnese prigovor Komisiji za olakšice Institucije (u daljem tekstu: Komisija) u roku od 10 (deset) dana od dana prijema odluke o odbijanju zahteva, odnosno isteka roka za odgovor na Zahtev.

Korisnik prigovor može podneti:

- putem elektronske pošte, na mejl adresu: krediti.ap@altapay.rs
- poštom na adresu: Alta Group doo; Bulevar Zorana Đinđića 121, 11.000 Beograd, sa naznakom "za Komisiju za olakšice".
- Putem forme za Prigovore na internet prezentaciji www.altapay.rs
- Slanjem prigovora na email adresu prigovori@altapay.rs

Komisija donosi odluku o prigovoru i dostavlja Korisniku odgovor u roku od 30 dana od prijema prigovora. Izuzetno, ovaj rok se može produžiti za 15 dana, ako je potrebno utvrditi dodatne činjenice i okolnosti od značaja za donošenje odluke.

