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

U skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o olakšicama u otplati kredita ("Službeni glasnik RS", br. 78/2025 od 12.09.2025.godine), koja se primenjuje od 15.10.2025.godine, Institucija elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Institucija) ovim obaveštava korisnike usluge izvršenja platnih transakcija iz sredstava kredita odobrenom korisniku platnih usluga (u nastavku: Korisnik kredita) o načinu podnošenja zahteva za odobrenje olakšica u otplati kreditnih obaveza, uslovima za podnošenje zahteva, postupanju Institucije po podnetom zahtevu, kao i o mogućnosti podnošenja prigovora Komisiji za olakšice u otplati kredita i podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Podnošenje Zahteva za odobrenje olakšica u otplati kredita

Zahtev za odobrenje olakšica u otplati kredita (u daljem tekstu: Zahtev) može podneti Korisnik kredita kod koga su nastupile okolnosti koje su ga dovele u teško imovinsko stanje, odnosno kod kog su nastupile druge bitne okolnosti na koje Korisnik kredita ne može uticati i usled kojih nije u situaciji da izmiruje sve obaveze.

Zahtev se može podneti na jedan od sledećih načina:

- lično u filijali Institucije/filiijali Zastupnika Institucije[1] (u nastavku: Filijali);
- dostavljanjem Zahteva putem elektronske pošte na mejl adresu: naplata@payspot.co.rs;
- dostavljanjem Zahteva putem pošte na adresu: PaySpot d.o.o. Novi Sad, 21000 Novi Sad, Branimira Ćosića 2/II/201B, N/R Sektor naplate
- na internet prezentaciji Institucije (www.payspot.rs) popunjavanjem forme Zahteva za primenu olakšica u otplati kredita

Institucija će Korisniku kredita izdati potvrdu o prijemu Zahteva ukoliko je isti podneo u Filijali Institucije. Ako Korisnik kredita podnese Zahtev elektronskim putem, Institucija će potvrditi prijem Zahteva slanjem odgovora na primljenu poruku.

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

Okolnosti koje mogu biti osnov za odobrenje olakšica

Okolnostima koje Korisnika kredita mogu dovesti u teško imovinsko stanje, te otežano izmirivanje kreditnih obaveza ili nemogućnost izmirenja tih obaveza, smatraju se:

- gubitak posla,
- značajno smanjenje prihoda,
- teška bolest,
- 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
- lične okolnosti Korisnika kredita

Olakšice koje Institucija može ponuditi Korisniku kredita

- Odloženo plaćanje celokupnog iznosa kredita, kamate, glavnice, ili određenih rata kredita, za određeni period
- Smanjenje kamatne stope
- Odobrenje da Korisnik ne vrši otplatu kredita u određenom periodu, u kom Institucija nema pravo da obračunava redovnu niti zateznu kamatu na dospele obaveze, ali ima pravo da obračunava ugovorenu redovnu kamatu na preostali iznos glavnice
- Delimična otplata duga
- Proglašenje zastoja u otplati za određeni period, u kojem se ne obračunava redovna, niti zatezna kamata na dospelo, a neizmireno potraživanje, kao ni redovna kamata na preostali iznos glavnice, odnosno duga.

Način donošenja odluke po Zahtevu i rok za njeno donošenje

Institucija će razmotriti Zahtev i doneti odluku u roku od 30 dana od prijema Zahteva i o tome obavestiti Korisnika kredita dostavljanjem odgovora u pisanoj formi.
Ukoliko je Zahtev nepotpun ili neuredan, Institucija će u roku od 3 (tri) radna dana od prijema takvog Zahteva Korisnika kredita obavestiti o tome i dati mu uputstvo kako da Zahtev dopuni odnosno uredi.

Podnošenje prigovora Komisiji za olakšice

Korisnik kredita čiji je Zahtev Institucija odbila ili nije dobio odgovor u propisanom roku, ima pravo da podnese prigovor Komisiji za olakšice (u daljem tekstu: Komisija) u roku od 10 (deset) dana od dana prijema odluke Institucije odnosno od isteka roka za odgovor na Zahtev.

Prigovor Komisiji se podnosi:

- putem elektronske pošte, na mejl adresu: office@payspot.co.rs;
- putem pošte: PaySpot d.o.o. Novi Sad, 21000 Novi Sad, Branimira Ćosića 2/II/201B, Komisija za olakšice

Komisija donosi odluku o prigovoru i dostavlja Korisniku kredita odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema prigovora. Komisija može da produži rok za odlučivanje za 15 (petnaest) dana ukoliko je potrebno utvrditi dodatne činjenice i okolnosti koje su od značaja za donošenje odluke, o čemu će Korisnik kredita biti obavešten.

Podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije

Korisnik kredita ima pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, ukoliko je nezadovoljan odlukom Komisije, kao i u slučaju da Komisija ne odluči o zahtevu u propisanom roku.

Pritužba se podnosi Narodnoj banci Srbije na sledeću adresu:

- Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina br. 17, 11000 Beograd, Poštanskih fah 712;
- Preko internet prezentacije Narodne banke Srbije, link https://www.nbs.rs/

[1]Spisak lokacija na kojima se može podneti zahtev se nalazi na sajtu Institucije u delu Stanovništvo/Krediti za registraciju