

Na osnovu člana 44 stav 2 tačka 3 Zakona o Centralnoj banci Crne Gore („Službeni list CG“, br. 40/10, 6/13, 70/17 i 125/23) i člana 12 stav 7 Zakona o potrošačkim kreditima („Službeni list CG“, broj 15/25), Savjet Centralne banke Crne Gore, na sjednici od 20. novembra 2025. godine, donio je

## **ODLUKU O BLIŽEM SADRŽAJU ZAHTJEVA U VEZI PROVIZIJA OSOBLJA KREDITORA I KREDITNIH POSREDNIKA**

### **Predmet Član 1**

Ovom odlukom propisuje se bliži sadržaj zahtjeva u vezi provizija osoblja kreditora i kreditnih posrednika.

### **Primjena u slučaju eksternalizacije Član 2**

U slučajevima kada kreditor odnosno kreditni posrednik u cjelosti ili djelimično eksternalizuje uslugu u vezi koje se primjenjuje politika provizije, dužan je da obezbijedi kontinuiranu usklađenost sa zahtjevima iz ove odluke.

### **Značenje izraza Član 3**

Izrazi upotrijebljeni u ovoj odluci imaju sljedeća značenja:

- 1) **potrošač** je fizičko lice koje u transakcijama obuhvaćenim Zakonom o potrošačkim kreditima (u daljem tekstu: Zakon) djeluje u svrhe koje nijesu namijenjene njegovoj trgovinskoj, poslovnoj, zanatskoj ili profesionalnoj djelatnosti;
- 2) **kreditor** je svako lice koje odobrava ili obećava da će odobriti kredit u okviru svoje trgovinske, poslovne ili profesionalne djelatnosti;
- 3) **kreditni posrednik** je fizičko ili pravno lice, koje ne djeluje kao kreditor ili notar i koji u okviru svoje poslovne djelatnosti ili zanimanja uz naknadu u novcu ili u drugom dogovorenom finansijskom obliku predstavlja ili nudi ugovore o kreditu potrošačima, pomaže potrošačima preduzimanjem pripremnih radnji u vezi sa ugovorima o kreditu, ili zaključuje ugovore o kreditu sa potrošačima u ime kreditora;
- 4) **osoblje** su fizička lica koja rade za kreditora ili kreditnog posrednika koja su direktno angažovana na poslovima uređenim Zakonom ili koja su u kontaktu sa potrošačima radi obavljanja tih poslova, kao i lica koja direktno upravljaju radom tih lica ili vrše nadzor nad njihovim radom;
- 5) **organ upravljanja** je jedan ili više organa kreditora ili kreditnog posrednika koji su imenovani ili izabrani u skladu sa zakonom, a koji su ovlašteni da odrede strategiju, ciljeve i opšte usmjerenje kreditora ili kreditnog posrednika i koji nadziru i prate proces donošenja odluka u vezi sa upravljanjem, te uključuje lica koja učestvuju u upravljanju poslovanjem kreditora ili kreditnog posrednika;
- 6) **provizija** je svaki oblik fiksnih ili varijabilnih primanja, uključujući izvršena plaćanja ili pogodnosti, novčane ili nenovčane, koje osoblju neposredno dodjeljuje kreditor, odnosno kreditni posrednik ili se dodjeljuju u ime kreditora, odnosno kreditnog posrednika. Nenovčane pogodnosti mogu uključivati, ali nisu ograničene na napredovanje u karijeri, zdravstveno osiguranje, različite popuste, korišćenje automobila ili mobilnog telefona, otvorene račune za pokriće značajnih iznosa različitih troškova ili seminare;
- 7) **fikсна primanja** su sva primanja koja u najvećoj mjeri odražavaju profesionalno iskustvo, kompetencije i odgovornosti koje proizlaze iz opisa radnog mjesta pojedinog člana osoblja i ne zavise isključivo od procjene radne uspješnosti tog člana;
- 8) **varijabilna primanja** su ona primanja koji isključivo odražavaju rezultate procjene radne uspješnosti osoblja;

- 9) **kvantitativni kriterijumi** su brojčani i/ili finansijski podaci za određivanje provizija prodajnog osoblja poput kvantitativnih ciljeva prodaje, kretanje broja novih klijenata, broj primljenih prigovora u određenom periodu, finansijski pokazatelji povezani sa prodajom i sl.
- 10) **kvalitativni kriterijumi** su svi oni kriterijumi koji nisu kvantitativni, ali mogu se odnositi na brojčane ili finansijske podatke koji se koriste za kvalitativnu analizu rezultata osoblja i/ili pružanja usluga potrošačima, poput strukture ponuđenih/prodatih proizvoda i/ili usluga u određenom periodu, sadržaja i/ili broja primljenih prigovora i njihove strukture u određenom periodu i sl.
- 11) **planske veličine** su unaprijed projektovane vrijednosti ključnih finansijskih pokazatelja kao što su prihodi, rashodi, bruto i neto dobit, imovina, obaveze i novčani tokovi, koje kreditor ili kreditni posrednik planira da ostvari u određenom periodu.

### **Načelo srazmjernosti primjene**

#### **Član 4**

Prilikom ispunjavanja obaveza iz člana 5, člana 6 st. 1 i 5, čl. 7 i 9 ove odluke, kreditor, odnosno kreditni posrednik postupa shodno načelu srazmjernosti, odnosno u skladu sa svojom veličinom, unutrašnjom organizacijom i prirodom, obimom i složenosti poslova kreditora, odnosno kreditnog posrednika.

### **Izrada i primjena politika provizija**

#### **Član 5**

- (1) Kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan da politikom provizija uzime u obzir prava i interese potrošača na način da osoblje potrošaču nudi ili sa njim ugovara proizvod i/ili uslugu koji su u skladu sa njegovim zahtjevom ili su, uzimajući u obzir informacije o ličnim okolnostima, potrebama i namjerama potrošača kojima kreditor, odnosno kreditni posrednik raspolaže, u njegovom interesu.
- (2) Kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan da obezbijedi da novčanim i/ili nenovčanim oblicima provizija ne podstiče pogodnosti za svoje interese ili interese osoblja, a na štetu prava i interesa potrošača.
- (3) Prilikom izrade politika provizija kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan procijeni rizike za nastanak gubitka, odnosno postupanja na štetu potrošača, a naročito:
  - 1) ulogu i odgovornosti osoblja;
  - 2) poželjno poslovno ponašanje osoblja;
  - 3) vrstu i složenost kreditnih proizvoda i/ili usluga koje osoblje nudi i/ili prodaje potrošačima; i
  - 4) način distribucije tih proizvoda i/ili usluga.
- (4) Ako se prilikom procjene iz stava 3 ovog člana utvrde mogući rizici, kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan da propiše mjere za sprečavanje tih rizika.
- (5) Kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan da obezbijedi da organizaciona jedinica ili lice nadležno za upravljanje ljudskim resursima učestvuje u izradi politika provizija osoblja.
- (6) Organizaciona jedinica ili lice nadležno za upravljanje ljudskim resursima kao i, ako su uspostavljene, funkcija upravljanja rizicima i funkcija praćenja usklađenosti poslovanja, dužni su da obezbijede podatke iz svoje oblasti poslovanja koji se koriste za izradu politika provizija osoblja, a u slučaju upotrebe podataka drugih organizacionih jedinica, funkcija praćenja usklađenosti, odnosno funkcija u okviru koje je organizovana ta funkcija je dužna da obezbijedi usklađenost tih podataka sa zahtjevima ove odluke.
- (7) Podaci iz stava 6 ovog člana, u mjeri u kojoj je to primjenjivo, mogu uključivati i: informacije o praćenju kvaliteta pruženih usluga, analizu trendova i uzroka pada/porasta prodaje radi određivanja oblasti povećanog rizika i preduzimanja korektivnih mjera, praćenje ocjena radnog učinka članova osoblja, broj i razlog prigovora povezanih sa pojedinim proizvodima i/ili uslugama, kao i broj i razlog odustanka od zaključenih ugovora o pojedinim proizvodima i/ili uslugama.
- (8) Prilikom izrade politika provizija kreditor, odnosno kreditni posrednik, prilikom razmatranja omogućavanje varijabilnih primanja za to osoblje, dužan je da utvrdi primjerene kvalitativne i

kvantitativne kriterijume za određivanje nivoa varijabilnih primanja, kako bi se obezbijedilo da se uzimaju u obzir prava i interesi potrošača.

- (9) Prilikom izrade politika provizija osoblja kreditoru, odnosno kreditnom posredniku nije dopušteno da:
- 1) provizije isključivo povezuje sa kvantitativnim ciljem za ponudu ili prodaju kreditnih proizvoda i/ili usluga;
  - 2) promovše ponudu ili prodaju specifičnog proizvoda ili kategorije proizvoda u odnosu na druge proizvode, poput proizvoda ili usluga koji pružaocu usluga ili članu osoblja donose veću dobit, a na štetu prava i interesa potrošača;
  - 3) strukturom provizija prodajnog osoblja podstiče osoblje na kratkoročnu zaradu, a na štetu prava i interesa potrošača.
- (10) Kada kreditor, odnosno kreditni posrednik politikama provizija osoblja omogućava ostvarivanje varijabilnih primanja, dužan je obezbijediti da odnos fiksnog i varijabilnog dijela primanja tog osoblja bude uravnotežen, kao i da se uzimaju u obzir prava i interesi potrošača, pri čemu se uspostavljenim politikama provizija osoblja mora obezbijediti sprovođenje fleksibilne politike varijabilnih primanja, uključujući mogućnost neispćivanja varijabilnog dijela primanja.
- (11) Politike provizija osoblja moraju biti razumljive i jasne, ne smiju podsticati nejasne kombinacije različitih politika kojima se povećava rizik od nastanka gubitka, odnosno postupanja na štetu potrošača.

### **Procjena radnog učinka osoblja**

#### **Član 6**

- (1) U politikama provizija osoblja kreditor, odnosno kreditni posrednik, bez obzira na oblik provizija koje omogućava tom osoblju, dužan je da propiše primjerene kriterijume za procjenu radnog učinka pojedinog člana tog osoblja i da ih u skladu sa odredbama ove odluke, primijeni, uzimajući u obzir prava i interese potrošača.
- (2) Kriterijumi iz stava 1 ovog člana moraju biti prilagođeni ulozi i odgovornostima člana osoblja.
- (3) Politikom provizija osoblja, pored kriterijuma iz stava 1 ovog člana moraju se utvrditi i očekivani ishodi procjene tih kriterijuma u obliku ocjena radnog učinka, kao i periodi i rokovi za sprovođenje procjene radnog učinka.
- (4) Kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da procjenu iz stava 1 ovog člana sprovodi redovno, na ujednačen način, kao i da uzima u obzir sve pojedinačne kriterijume za člana osoblja čiji se radni učinak procjenjuje.
- (5) Kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da obezbijedi da je broj lica koja procjenjuju radni učinak osoblja primjeren za ispunjavanje zahtjeva iz stava 4 ovog člana i da ta lica raspolažu odgovarajućim znanjima za sprovođenje te procjene i neposrednim saznanjima o radnom učinku pojedinca čija se uspješnost procjenjuje.

### **Kriterijumi**

#### **Član 7**

- (1) Prilikom utvrđivanja kriterijuma za određivanje nivoa varijabilnih primanja iz člana 5 stav 8 ove odluke i kriterijuma za procjenu radnog učinka iz člana 6 stav 1 ove odluke, kreditor, odnosno kreditni posrednik može uzeti u obzir:
  - 1) ciljeve i dugoročne interese kreditora, odnosno kreditnog posrednika u vezi sa zaštitom prava i interesa potrošača;
  - 2) pokazatelje poslovanja kreditora, odnosno kreditnog posrednika koji doprinose ostvarivanju ciljeva i interesa iz tačke 1 ovog stava;
  - 3) realizacija planskih veličina koje doprinose ostvarivanju utvrđenih ciljeva i pokazatelja iz tač. 1 i 2 ovog stava;
  - 4) timski/individualni doprinos ostvarivanju ciljeva, pokazatelja i planskih veličina iz tač. 1 do 3 ovog stava;
  - 5) poznavanje kreditnih proizvoda i usluga, internih procesa, odnosno internih akata kreditora, odnosno kreditnog posrednika;

- 6) poželjno ponašanje osoblja (dosljednost, odgovornost, integritet, poštenje, pravednost, transparentnost, profesionalizam, dugoročna održivost poslovanja, kvalitet pružene usluge, primjerena komunikacija sa potrošačima, poštovanje zahtjeva potrošača itd.);
  - 7) poželjno ponašanje osoblja u postupanju sa potrošačima koji pripadaju osjetljivim kategorijama;
  - 8) razvojne ciljeve;
  - 9) zadovoljstvo potrošača;
  - 10) sprečavanje sukoba interesa za ispunjavanje zahtjeva iz ove odluke;
  - 11) kvalitet pruženih informacija potrošačima prije zaključenja ugovora;
  - 12) brzinu i/ili kvalitet u rješavanju zahtjeva potrošača;
  - 13) brzinu i/ili kvalitet u rješavanju prigovora potrošača;
  - 14) analizu broja prigovora po pojedinim kreditnim proizvodima i uslugama;
  - 15) ciljanu dodatnu edukaciju osoblja radi unapređenje znanja i ponašanja za doprinos ispunjavanju obaveza utvrđenih ovom odlukom;
  - 16) prevencija nastanka štete za potrošača;
  - 17) prevencija nastanka štete za kreditora odnosno kreditnog posrednika prouzrokovane nepotrebnim/neprikladnim/pogrešnim ponudama/prodajama kreditnih proizvoda i/ili usluga potrošačima; ili
  - 18) druge okolnosti koje mogu biti od uticaja.
- (2) Kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je definisati kriterijume iz stava 1 ovog člana na način kojim neće doći do loših praksi u dodjeljivanju provizija, i to:
- 1) dodjeljivanje provizija zasnovano isključivo na subjektivnoj procjeni lica zaduženog za ocjenu radnog učinka člana osoblja;
  - 2) dodjeljivanje provizija na osnovu ocjene radnog učinka koje su destimulišuće za osoblje;
  - 3) kreditor, odnosno kreditni posrednik znatno mijenja fiksna primanja osoblju u zavisnosti od ostvarenja određenog kriterijuma;
  - 4) podsticanje nadmetanja između osoblja uvođenjem različitih podsticaja u zavisnosti od određenog proizvoda ili kategorije proizvoda koji se prodaje i/ili im se uvode jednaki podsticaji za cijeli niz proizvoda, ali se ti podsticaji povećavaju za prodaju određenih kreditnih proizvoda i/ili usluga u određenom periodu koji se podudara sa promotivnim ili marketinškim aktivnostima kreditora odnosno kreditnog posrednika;
  - 5) isplata dodatnih provizija osoblju u određenom periodu radi podsticaja potražnje potrošača za novim proizvodom ili uslugom;
  - 6) osoblje samoinicijativno određuje prioritete u prodaji, čime utiče na ispunjavanje kriterijuma za dodjelu provizija;
  - 7) promovisanje prodaje proizvoda i/ili promovisanje prodaje vezanih proizvoda određenih ugovornih partnera kreditora odnosno kreditnog posrednika, a na štetu prava i interesa potrošača;
  - 8) varijabilna primanja nije moguće ostvariti ako se ne ispune minimalni kriterijumi za svaki od proizvoda ili usluga koje osoblje prodaje (zbog toga osoblje nudi potrošačima one proizvode koji im nedostaju kao uslov za ispunjenje pojedinog kriterijuma);
  - 9) ocjena radnog učinka nije obrazložena adekvatnim pokazateljima ispunjenja pojedinih kriterijuma.

## **Dokumentovanje i dostupnost politika provizija**

### **Član 8**

- (1) Kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da politike provizija čuva za potrebe revizije najmanje pet godina od dana prestanka njihove primjene.
- (2) Politike iz stava 1 ovog člana moraju naročito da sadrže:
  - 1) ciljeve politike provizija;
  - 2) prikaz unutrašnje organizacije kreditora, odnosno kreditnog posrednika iz kog je vidljivo na koje se osoblje ta politika odnosi;
  - 3) kriterijume za procjenu radnog učinka, očekivane ishode te procjene, periode i rokove za sprovođenje procjene, kao i kriterijume za ostvarivanje varijabilnih primanja, u

slučajevima kada kreditor, odnosno kreditni posrednik omogućava ostvarivanje varijabilnih primanja;

4) obrasce sprovedenih procjena radnih učinaka za članove osoblja za prodaju.

- (3) Organizaciona jedinica ili lice nadležno za upravljanje ljudskim resursima dužna je da svakog člana osoblja na razumljiv i transparentan način informiše o politikama provizija koje se na njega odnose.
- (4) Obaveza iz stava 3 ovog člana sprovodi se u razumnom roku, prije početka rada člana osoblja, odnosno prije primjene novih ili izmijenjena politika provizija, kako bi se taj član osoblja pravovremeno upoznao.
- (5) O politikama provizija organizaciona jedinica ili lice nadležno za upravljanje ljudskim resursima dužna je da informiše druge relevantne organizacione jedinice i, ako je primjenjivo, relevantne organe kreditora, odnosno kreditnog posrednika.
- (6) Politike provizija moraju da budu lako dostupne svim članovima osoblja.

### **Praćenje usklađenosti i naknadne izmjene**

#### **Član 9**

- (1) Organ upravljanja ili, ako je primjenjivo, odbor za primanja dužan je da najmanje jednom godišnje preispituje politike provizija kako bi se osigurala usklađenost sa propisima.
- (2) Ako je prilikom izrade politika provizija procijenjena mogućnost rizika od nastanka gubitka, odnosno postupanja na štetu potrošača na način iz člana 5 st. 3 i 4 ove odluke, kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan kod preispitivanja politika utvrditi da li je po ranije identifikovanim rizicima došlo do nastanka gubitka, odnosno postupanja na štetu potrošača, uzimajući u obzir naročito podatke iz prethodne procjene.
- (3) Prilikom preispitivanja politika provizija uzima se u obzir posljednja ukupna ocjena radnog učinka osoblja koja prethodi tom preispitivanju.
- (4) Kada se nakon sprovedenog preispitivanja iz st. 1 do 3 ovog člana utvrdi da politike provizija nemaju očekivani efekat, kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan izmijeniti politike provizija u skladu sa ovom odlukom, pri čemu mora uzeti u obzir podatke dobijene od funkcije upravljanja rizicima, ako upućuju na to da postoji direktna veza između ostvarenih provizija osoblja dodijeljenih pretežno na osnovu prodajnih rezultata određenih proizvoda ili usluga, koji kreditoru, odnosno kreditnom posredniku donose visoke prihode.
- (5) Kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da uspostavi interne kontrole za provjeru postupanja u skladu sa politikama provizija, naročito u odnosu na procjenu kvaliteta usluge pružene potrošačima, a o rezultatima te provjere se sačinjava izvještaj i u slučaju potrebe preduzimaju odgovarajuće korektivne mjere radi otklanjanja nepravilnosti.
- (6) Kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan da internim aktom uredi postupak preispitivanja politika provizija, učesnike u tom postupku, njihove uloge i odgovornosti.

### **Ciljevi politike provizija**

#### **Član 10**

- (1) Kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da politikama provizija utvrdi:
  - 1) ciljeve, poslovnu strategiju i dugoročne interese povezane sa zaštitom prava i interesa potrošača;
  - 2) kriterijume za procjenu radnog učinka i dodjelu provizija osoblju koje učestvuje u kreiranju potrošačkih kredita, ponudi i/ili prodaji potrošačkih kredita, procjeni kreditne sposobnosti potrošača i pružanju savjetodavnih usluga, a na osnovu kojih namjerava ostvariti ciljeve i interese iz tačke 1 ovog stava;
  - 3) mjere za sprečavanje nastanka sukoba interesa u vezi s ostvarivanjem ciljeva i interesa iz tačke 1 ovog stava.
- (2) Kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan da obezbijedi da su politike provizija usklađene i podržavaju odgovarajuće i efikasno upravljanje rizicima, kao i da ne podstiče rizik koji prelazi nivo prihvatljivog rizika kreditora, odnosno kreditnog posrednika povezanog sa odobravanjem potrošačkih kredita.

- (3) Izuzetno od stava 1 ovog člana ciljevi, poslovna strategija i dugoročni interesi iz stava 1 tačka 1 ovog člana mogu biti utvrđeni u okviru drugih internih akata kreditora, odnosno kreditnog posrednika.
- (4) Prilikom utvrđivanja kriterijuma iz stava 1 tačka 2 ovog člana kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da uzme u obzir pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno postupanje osoblja.

### **Kreiranje kreditnih proizvoda**

#### **Član 11**

- (1) Kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da obezbijedi da osoblje koje učestvuje u kreiranju kreditnih proizvoda bude informisano o politikama provizija, procjeni radnog učinka i kriterijumima iz čl. 5, 6 i 7 ove odluke.
- (2) Kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan da obezbijedi da prilikom kreiranja novog ili značajne izmjene postojećeg kredita osoblje iz stava 1 ovog člana, uzme u obzir zahtjeve iz čl. 5 do 9 ove odluke.

### **Kriterijumi za procjenu radnog učinka i dodjelu provizija osoblju odgovornom za procjenu kreditne sposobnosti**

#### **Član 12**

Kreditor je dužan obezbijediti da kriterijumi za procjenu radnog učinka i dodjelu provizija pojedinom članu osoblja odgovornog za procjenu kreditne sposobnosti potrošača i osoblja koje je nadređeno tom osoblju, ispunjavaju naročito sljedeće uslove:

- 1) doprinose efikasnom upravljanju rizicima;
- 2) doprinose efikasnom sprečavanju nastanka sukoba interesa;
- 3) ne podstiču rizike koji prelaze nivo rizika prihvatljivog kreditoru odnosno kreditnom posredniku;
- 4) usklađeni su sa poslovnom strategijom, ciljevima i interesima iz člana 10 stav 1 tačka 1 ove odluke;
- 5) ne zavise isključivo od ispunjenja kvantitativnog cilja za odobravanje određenog broja ili učešća kreditnih zahtjeva;
- 6) ne podstiču odobravanje zahtjeva za određeni specifični proizvod ili kategoriju proizvoda u odnosu na druge proizvode, a na štetu prava i interesa potrošača; i
- 7) ne podstiču odobravanje zahtjeva određenom potrošaču ili određenoj grupi potrošača, a na štetu prava i interesa drugih potrošača.

### **Pružanje savjetodavnih usluga**

#### **Član 13**

- (1) U kriterijume za procjenu radnog učinka i dodjelu provizija članu osoblja koje pruža savjetodavne usluge, kao i za člana osoblja koje je nadređeno tom osoblju, kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan, naročito da uključi kriterijume koji će na odgovarajući način odražavati postupanje pojedinog člana tog osoblja u skladu sa zahtjevima iz člana 29 stav 4 Zakona.
- (2) Prilikom izrade politika provizija i utvrđivanja kriterijuma za procjenu radnog učinka i dodjelu provizija članu osoblja iz stava 1 ovog člana, kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da obezbijedi naročito da:
  - 1) provizije nisu isključivo povezane sa kvantitativnim ciljem za pružanje savjetodavnih usluga;
  - 2) se savjetima ne podstiče ponuda ili prodaja određenog potrošačkog kredita, a na štetu prava i interesa potrošača;
  - 3) se strukturom provizija ne podstiče kratkoročna zarada, a na štetu prava i interesa potrošača.

**Zahtjevi politike provizija za osoblje koje učestvuje u postupku naplate dospjelih  
nenaplaćenih obaveza  
Član 14**

Kreditor, odnosno kreditni posrednik je dužan da, za osoblje koje učestvuje u postupku naplate dospjelih nenaplaćenih obaveza, prilagodi i na odgovarajući način primijeni opšte zahtjeve povezane sa izradom i primjenom politika provizija, dokumentovanje i dostupnost politika provizija, kao i praćenje usklađenosti i naknadne izmjene tih politika iz čl. 5 do 9 ove odluke.

**Definisanje kriterijuma za procjenu radnog učinka  
Član 15**

Kreditor, odnosno kreditni posrednik dužan je da obezbijedi da kriterijumi za procjenu radnog učinka i dodjelu provizija osoblju koje učestvuje u postupku naplate dospjelih nenaplaćenih obaveza ispunjavaju naročito sljedeće uslove:

- 1) doprinose efikasnom upravljanju rizicima;
- 2) ne podstiču rizike koji prelaze nivo rizika prihvatljivog kreditoru odnosno kreditnom posredniku;
- 3) usklađeni su sa ciljevima i dugoročnim interesima kreditora odnosno kreditnog posrednika u vezi sa zaštitom prava i interesa potrošača;
- 4) odražavaju poželjno ponašanje osoblja (dosljednost, odgovornost, integritet, poštenje, pravednost, transparentnost, profesionalizam, dugoročnu održivost poslovanja, kvalitet pružene usluge, primjerenu komunikaciju sa potrošačima, poštovanje zahtjeva potrošača u pogledu mjera za olakšavanje otplate u svim situacijama gdje je to poslovno opravdano itd.);
- 5) ne rezultiraju dodjelom provizija isključivo na osnovu ispunjenja kvantitativnog cilja za postizanje određenog iznosa naplate, ostvarivanja određene planske veličine ili broja dogovorenih mjera za olakšavanje otplate;
- 6) odražavaju kvalitet pruženih informacija potrošačima o aktivnostima koje kreditor odnosno kreditni posrednik namjerava preduzeti ili je preduzeo u svrhu naplate;
- 7) podstiču efikasnost u postupku odlučivanja o primjerenim mjerama za olakšavanje otplate; i
- 8) sprečavaju nastanak štete za potrošača.

**Stupanje na snagu  
Član 16**

Ova odluka stupa na snagu narednog dana od dana objavljivanja u „Službenom listu Crne Gore“, a primjenjivaće se od 28. novembra 2025. godine.

**SAVJET CENTRALNE BANKE CRNE GORE**

O. br. 0101- 9051-13/2025  
Podgorica, 20. novembar 2025. godine

**PREDSJEDAVAJUĆA  
GUVERNERKA**

**dr Irena Radović, s.r.**