

## **Politika ravnanja za primer, ko potrošnik zamuja s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino**

### **1. Uvodne določbe in pravna podlaga**

Politika ravnanja za primer, ko potrošnik zamuja s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino, velja za kreditojemalce, ki se soočajo s težavami pri odplačevanju kreditnih obveznosti pri kreditih, zavarovanih z nepremičnino iz kakršnegakoli razloga. Dokument je pripravljen na osnovi novega Zakona o potrošniških kreditih (v nadaljevanju ZPotK-2).

### **2. Splošno načelo**

Finančne težave kreditojemalcu predstavljajo stres in zato je potreben zgodnji proaktivni pristop k reševanju le-teh. Banka in kreditojemalec poskušata najti rešitev za dolgoročno vzdržnost odplačilne sheme kredita. Pri tem se poslužujeta splošnih načel o pravični obravnavi vključenih strank, odkriti in jasni komunikaciji ter o zaupnosti izmenjanih informacij.

### **3. Podpora kreditojemalcu**

Banka bo kreditojemalcu, ki zamuja s plačili obveznosti, nudila brezplačno informacije o:

- številu zapadlih obrokov in višini celotnih zapadlih obveznosti,
- višini stroškov, ki so nastali zaradi zamude s plačili,
- morebitnih posledicah zaradi zamude s plačili (pravni postopki, stroški, višina zamudne obrestne mere, potencialna izguba premoženja ...),
- časovnici postopka izterjave in postopka spremembe kreditnih pogojev.

### **4. Opominjevalni postopek**

Kreditojemalec, ki zamuja s plačili obveznosti, prejema mesečno pisne opomine za katere mu banka zaračuna stroške v skladu z ZPotK-2 ter Tarifo nadomestil za storitve banke.

### **5. Proces rešitve**

Banka bo na podlagi popolne pisne vloge, ki jo kreditojemalec odda na sedežu banke, in pridobljenih informacij ter preverbi kreditne sposobnosti kreditojemalca predstavila najboljšo možno rešitev za odpravo zamude pri plačevanju kreditnih obveznosti, pri čemer lahko uporabi eno ali več od naslednjih možnosti:

- podaljšanje dobe kredita v skladu s kreditno politiko banke,
- konsolidacijo obveznosti kreditojemalca,
- kapitalizacijo zapadlih obveznosti,
- moratorij pri odplačilu glavnice kredita,
- pomoč pri prostovoljni prodaji nepremičnine.

Ne glede na navedeno je banka upravičena po lastni presoji odpovedati kreditno pogodbo v skladu s 54.členom ZPotK-2, če je potrošnik po kreditni pogodbi v zamudi z dvema zaporednima plačiloma in z minimalno vrednostjo zamude 3% od preostalega zneska kredita.

V Ljubljani, 28. februarja 2017