

Politika ravnanja v primeru, ko potrošnik zamuja s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino

Namen politike je v ustreznem informiranju potrošnikov, ki zamujajo s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino o postopkih in ukrepih, ki so v Banki Sparkasse d.d. (v nadaljevanju banka) na voljo za odpravo nastalih zamud in zagotovitev skladnosti stranke s pogodbenimi določili kreditne pogodbe.

V banki aktivno pristopamo k problematiki reševanja potrošnikov, ki zamujajo s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino.

V nadaljevanju vam predstavljamo postopek reševanja v primeru, ko potrošnik zamuja s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino.

Identifikacija potrošnikov, ki zamujajo s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino

V prvi vrsti je zelo pomembno, da nas stranka, ki se sooča s finančnimi težavami (npr. zaradi izgube zaposlitve, bolezni, ločitve...) o obstoju finančnih težav čim prej obvesti. Da bi banka lahko predlagala ustrezno rešitev, je posebej pomembno, da potrošnik banko seznani z razlogom za nastale finančne težave.

V banki aktivno pristopamo k identifikaciji strank, ki zamujajo s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino na osnovi rednih mesečnih seznamov strank, ki so v zamudi.

Sodelovanje s potrošnikom

V primeru, ko ima potrošnik težave z odplačevanjem obrokov, je zelo pomembno, da aktivno sodeluje z banko na način, da nas ustrezno v čim zgodnejši fazi obvesti o nastalih težavah, o konkretnem razlogu za nastale težave in predvsem, da nam

posreduje dodatne informacije ter morebitno dokumentacijo, ki je potrebna za sprejem in izvedbo potrebnih ukrepov za rešitev nastale situacije.

Banka v okviru sodelovanja s potrošnikom spoštuje zaupnost podatkov in ohranja takšno raven stikov in komunikacije s potrošnikom v težavah zaradi odplačevanja obrokov, ki je sorazmerna z zahtevami za potrebne informacije, ki jih potrebuje za sprejetje odločitve o izvedbi ustreznih ukrepov za reševanje nastale situacije.

Zagotavljanje informacij in pomoči potrošniku

Banka potrošniku, ki ima težave z odplačevanjem obrokov v okviru postopka reševanja nastale situacije zagotavlja pomoč in informacije o:

- številu zamujenih ali delno plačanih obveznostih
- skupni vsoti neplačanih obveznosti
- stroških, ki so nastali zaradi neplačanih obveznostih
- nujnosti sodelovanja potrošnika z banko z namenom rešitve nastale situacije

V kolikor strokovni sodelavec v banki ocenjuje, da težav potrošnika z odplačevanjem obveznosti ni možno odpraviti, pa potrošnika dodatno:

- informira o posledicah zamude poravnavanja obveznosti (npr. zamudne obresti, stroški, morebitna izguba premoženja...)
- informira o razpoložljivih državnih oziroma javnih shemah ali podpori.

Strokovni sodelavci v banki potrošnika, upoštevaje informacije s katerimi razpolagajo, ustrezno seznaniijo s smiselnimi ukrepi za rešitev nastale situacije in mu svetujejo pri izvedbi smiselnih ukrepov za rešitev nastale situacije.

Postopek reševanja

Strokovni sodelavci v banki pri iskanju ustrezne rešitve nastale situacije in predvsem pri odločanju o tem, katere ukrepe reševanja je potrebno sprejeti,

upoštevajo posamezne okoliščine potrošnika, njegovo zmožnost odplačevanja, pravne okoliščine ter interese in pravice potrošnika in banke.

Ukrepi reševanja lahko vključujejo:

- Spremembo obstoječih pogojev kreditne pogodbe, ki lahko vključuje:
 - podaljšanje časa trajanja kreditne pogodbe
 - moratorij na odplačilo glavnice za določeno obdobje
 - odložitev plačila celotnega obroka ali njegovega dela za določeno obdobje
 - spremembo obrestne mere
 - druge aktivnosti
- Celotno ali delno refinanciranje kreditne pogodbe
- Druge aktivnosti

Dokumentacija poslovanja s potrošnikom in hramba evidenc

Razlogi zaradi katerih so ukrepi za reševanje, ki so predlagani potrošniku ter predvsem izbrani ukrepi za reševanje primerni glede na njegove posamezne okoliščine, so dokumentirani v okviru predloga za odobritev restrukturiranja/ poslovnega reprograma oziroma v okviru sistema banke. Evidenca o poslovanju s potrošnikom, ki ima težave z odplačevanjem obrokov se hrani v kreditni mapi potrošnika oz. v okviru sistema banke.

Pričetek uporabe te politike: 03.03.2017