

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. na voljo za odpravo nastalih zamud in zagotovitev skladnosti stranke s pogodbenimi določili kreditne pogodbe.

V Banki Sparkasse d.d. aktivno pristopamo k problematiki reševanja potrošnikov/poslov, 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.

1. Identifikacija potrošnikov/poslov, 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/informira, pri čemer je še posebej pomembno to, da banko seznanj z razlogom za nastale finančne težave (z namenom iskanja ustrezne rešitve).

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

2. Sodelovanje s potrošnikom

V primeru, ko ima potrošnik težave z odplačevanjem obrokov/anuitet, je zelo pomembno, da aktivno sodeluje z banko na način, da nas ustrezno v čim zgodnejši fazi informira o nastalih težavah, o konkretnem razlogu za nastale težave in predvsem, da nam posreduje dodatne informacije/dokumentacijo, ki je potrebna za sprejem in realizacijo potrebnih ukrepov za rešitev nastale situacije.

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

3. Zagotavljanje informacij in pomoči potrošniku

Banka potrošniku, ki ima težave z odplačevanjem obrokov/anuitet 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 poravnovanja obveznosti (npr. zamudne obresti, stroški, morebitna izguba premoženja...)
- informira o razpoložljivih državnih/javnih shemah ali podpori.

Strokovni sodelavci v banki potrošnika upoštevajo informacije s katerimi razpolagajo ustrezno seznanijo s smiselnimi ukrepi/aktivnostmi za rešitev nastale situacije in mu svetujejo pri izvedbi smiselnih ukrepov/aktivnosti za rešitev nastale situacije.

4. 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:

- a) 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
- b) Celotno ali delno refinanciranje kreditne pogodbe
- c) Druge aktivnosti

5. 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 oz. v okviru CRM sistema banke. Evidenca o poslovanju s potrošnikom, ki ima težave z odplačevanjem obrokov/anuitet se hrani v kreditni mapi potrošnika oz. v okviru CRM sistema banke.

Pričetek uporabe te politike: 03.03.2017