

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

1.

(Uvodna pojasnila)

Hranilnica LON d.d., Kranj (v nadaljevanju: **LON**) s to *Politiko ravnanja LON d.d. Kranj, v primeru, ko potrošnik zamuja s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino* (v nadaljevanju: **Politika**) ureja področje ravnanja v primeru zamude potrošnika s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino v skladu z Zakonom o potrošniških kreditih (ZPotK-2) in Smernicami organa EBA o zamudah pri plačilih in izvršbi.

2.

(Področje ureditve)

V primeru, da se potrošnik znajde v težavah z odplačevanjem kredita, LON svetuje potrošniku, da se nemudoma obrne na LON, da se začne z iskanjem možne rešitve. Pomembno je, da potrošnik posreduje razloge za nastale težave in predvsem dodatne informacije in dokumentacijo, ki je potrebna za sprejem in realizacijo potrebnih ukrepov za razrešitev nastale situacije.

S pristopom k reševanju stanja iz prejšnjega odstavka se potrošnik izogne okoliščini, v kateri bi zaradi nastalih zapadlih obveznosti prišlo do dodatnih stroškov, kot na primer zamudne obresti, stroški izterjave, stroški odstopa od pogodbe, itd., hkrati pa se seznanijo z nujnostjo sodelovanja z LON z namenom reševanja nastale situacije in možnih posledicah v primeru zamujanja s plačili zapadlih obveznosti.

3.

(Razlogi zamud)

LON je na podlagi dosedanjih ugotovitev kot najpogostejši razlog zamud plačil opredelil naslednje razloge:

- izguba zaposlitve,
- znižanje osebnega prejemka,
- smrt v družini,
- ločitev / razveza partnerjev,
- bolezen,
- naravne nesreče,
- nepredvideni večji stroški,
- povečanje stroškov življenja.

4.

(Ugotovitev plačilne sposobnosti potrošnika)

LON v prvem koraku iskanja rešitve nastalih težav s plačilom kreditnih obveznosti skupaj s potrošnikom:

- pregleda mesečni proračun potrošnika, iz katerega se ugotovi, koliko mesečnih prejemkov in izdatkov ima potrošnik;
- ugotovi stanje premoženja potrošnika, iz katerega bi lahko potrošnik pridobil potrebna denarna sredstva za poplačilo kreditnih obveznosti (premoženje, ki ni nujno potrebno za preživljanje potrošnika in njegovih družinskih članov);
- ugotovi, katerim izdatkom bi se potrošnik lahko odpovedal ali izognil ter tako sproščena denarna sredstva namenil za poplačilo kreditnih terjatev;

- ugotovi, ali bi lahko k reševanju plačilnih težav pristopile tretje osebe, še posebej ožji in ostali družinski člani potrošnika.

Na podlagi zgoraj navedenih ugotovitev LON s potrošnikom dogovori enega ali več načinov reševanja plačilnih težav, kot so navedeni v nadaljevanju te Politike.

5.

(Sodelovanje s potrošnikom in zagotavljanje dodatnih informacij)

LON se bo trudil sodelovati s potrošnikom, ki ima težave s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino. V sodelovanju s potrošnikom bo LON skušal ugotoviti, zakaj so nastale težave s plačili zapadlih obveznosti in nudil pomoč pri izbiri najugodnejše rešitve za potrošnika v primeru zamude s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino.

LON bo v postopku reševanja težav potrošnika s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino (ukrepi reševanja) upošteval posamezne okoliščine kreditne pogodbe za nepremičnino in okoliščine potrošnika, njegove interese in pravice ter realne možnosti za izpolnitev rešitve, to je rednega odplačevanja zapadlih obveznosti.

LON bo potrošniku v primeru zamujanja s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino omogočil informacije o pomenu sodelovanja potrošnika z LON za rešitev nastalega stanja. LON bo potrošniku pojasnil možne posledice v primeru zamujanja s plačili zapadlih obveznosti (npr. stroški, zamudne obresti, morebitna izguba premoženja, predvsem možnosti prisilne prodaje zastavljene nepremičnine itd.) ter na zahtevo potrošnika brezplačno zagotovil vse informacije v zvezi z zamudo s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino.

6.

(Obveščanje o zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino)

Po nastanku zapadle neporavnane terjatve je LON zavezan k začetku postopka za poplačilo zapadle neporavnane terjatve.

Po nastanku zapadle neporavnane terjatve je v LON sprejet opominjevalni postopek, ki poteka na naslednji način:

- ko potrošnik s plačilom mesečne kreditne obveznosti v višini nad 5 EUR zamuja 5 – 30 dni, pošlje LON potrošniku prvi opomin (rok plačila 8 dni),
- če potrošnik ne poravna zapadlih obveznosti iz prvega opomina v roku 31 - 60 dni, pošlje LON potrošniku drugi opomin (rok plačila 8 dni); drugi opomin se pošlje v primeru, da zapadle obveznosti presegajo višino ene anuitete, razen v primeru, če je kredit že zapadel - v tem primeru se pošlje drugi opomin tudi, če zamuda ne presega višine ene anuitete,
- če potrošnik ne poravna zapadlih obveznosti iz drugega opomina v roku, kot je naveden v drugem opominu, pošlje LON potrošniku tretji opomin, pri čemer predstavlja tretji opomin zadnji opomin pred unovčenjem zavarovanj (rok plačila 15 dni); tretji opomin se pošlje v primeru, da zapadle obveznosti presegajo višino dveh anuitet, razen v primeru, če je kredit že zapadel - v tem primeru se pošlje tretji opomin tudi, če zamuda ne presega višine dveh anuitet.

LON potrošnikom pošilja opomine po naslednjih poteh: redna pošta, elektronska pošta, SMS, spletna banka, mobilna banka.

Če potrošnik po 3. opominu zapadle obveznosti ne zniža pod 3 obroke, LON po preteku 15 dni (najkasneje v enem mesecu) od 3. opomina odstopi od pogodbe. Za kredite, zavarovane z nepremičnino velja, da se

odstop od pogodbe lahko pošlje samo, če znesek zamude presega 3% preostalega zneska kredita.

Hkrati z opominjanjem osnovnega dolžnika po zgoraj opisanem postopku poteka tudi opominjanje morebitnih porokov in zastaviteljev. V kolikor se kredit plačuje preko upravno izplačilne prepovedi LON obvestilo o zapadlih neplačanih obveznostih pošlje tudi delodajalcu.

7.

(Načini reševanja plačilnih težav potrošnika)

LON svetuje vsem potrošnikom, ki se soočajo s težavami pri odplačilu kredita za nepremičnino, da se čim prej oglasijo v poslovalnici LON. LON bo v sodelovanju s potrošnikom poizkusil najti rešitev, ki bi zadovoljila obe strani. Kot možne ukrepe, h katerim pa LON ni zavezan, za lažje odplačevanje zapadlih obveznosti potrošnika po kreditni pogodbi za nepremičnino se lahko uporabi:

7.1 *Reprogramiranje kredita*

Reprogramiranje kredita pomeni spremembo odplačilne dobe (podaljšanje) in/ali spremembo višine mesečne obveznosti.

7.2 *Moratorij oziroma odlog odplačevanja kredita ali glavnice:*

Namenjen je tistim potrošnikom, ki zaradi spremenjenih okoliščin določeno obdobje ne bodo mogli pravočasno poravnati svojih obveznosti (npr. izguba zaposlitve, daljša bolniška odsotnost);

7.3 *Poroštvo*

Poroštvo je primerna rešitev predvsem v primeru nastanka razmer, ki imajo za posledico povečanje tveganj za nastanek plačilnih težav potrošnika. Poroštvo pomeni soglasje tretje osebe, da se kot porok in plačnik zaveže poleg kreditojemalca poravnati kreditno obveznost. Poroštvo se ustanovi s podpisom poroštvene izjave poroka.

7.4 *Pristop k dolgu*

Pristop k dolgu se dogovori s pogodbo, ki jo skleneta LON kot upnik in tretji, s katero se ta LON-u zaveže, da bo poleg kreditojemalca izpolnil kreditno terjatev. Tretji stopi v zavezo poleg kreditojemalca. Pristop k dolgu je neprimernejši v primeru nastanka trajnejše plačilne nesposobnosti kreditojemalca.

7.5 *Prevzem dolga*

Zaradi zmanjšane kreditne sposobnosti ali katerega koli drugega vzroka lahko odplačilo kredita prevzame druga kreditno sposobna oseba.

7.6 *Sprememba načina odplačevanja kredita*

Sprememba načina odplačevanja kredita (npr. iz trajnega naloga na osebnem računu v upravno izplačilno prepoved).

7.7 *Sprememba datuma plačila mesečne obveznosti*

Sprememba datuma plačila mesečne obveznosti, če se plačuje s trajnim nalogom iz osebnega računa odprtega pri LON (npr. sprememba iz 8. v mesecu v 18. v mesecu).

Če LON in potrošnik v okviru zgoraj navedenih možnih načinov ne najdeta ustrezne rešitve za redno plačevanje zapadlih obveznosti potrošnika po kreditni pogodbi za nepremičnino, LON lahko z enostransko izjavo odstopi od kreditne pogodbe za nepremičnino, če je potrošnik v zamudi z dvema zaporednima plačiloma in minimalno vrednostjo 3 % preostalega zneska kredita. V primeru odstopa od pogodbe s strani LON, bo LON zoper potrošnika in morebitne poroke ter zastavitelje sprožil ustrezne sodne postopke za poplačilo vseh obveznosti potrošnika po kreditni pogodbi za nepremičnino.

Za pripravo dokumentov in izpeljavo postopka odobritve načina reševanja se zaračunajo stroški (vključno

z notarskimi stroški in sodno takso) v skladu s Tarifo LON, veljavno po odobritvi.

Navedeni ukrepi so v celoti v pristojnosti LON glede na ugotovljene okoliščine, h katerim LON ni zavezan in niso avtomatična pravica potrošnika.

8.

(Veljavnost Politike)

Ta Politika velja samo za kreditne pogodbe za nepremičnine, ki so sklenjene od dne 03.03.2017 naprej in začne veljati 6. 4. 2022.

Ta Politika se objavi na spletni strani LON in v vseh poslovnih prostorih, v katerih LON posluje s potrošniki, naslednji dan po sprejetju sklepa uprave o sprejemu Politike.