

V skladu z določili 20.a in 54. člena Zakona o potrošniških kreditih (ZPotK-2) Deželna banka Slovenije d. d. objavlja naslednjo

## **POLITIKO RAVNANJA BANKE V PRIMERU ZAMUDE POTROŠNIKA OZIROMA POTROŠNICE**

Ena temeljnih zavez delovanja banke je, da vse svoje obveznosti do upnikov izpolni pošteno in vestno, v celoti in v trenutku njihove zapadlosti. Enak pristop banka pričakuje tudi od vseh svojih strank – dolžnikov, vključno s potrošniki. Pomembno je, da potrošnik, ki še ni v zamudi, vendar pričakuje, da zaradi njemu znanih okoliščin v kratkem morda ne bo več mogel izpolnjevati obveznosti do banke, banko o tem obvesti, saj lahko banka in potrošnik le tako iščeta morebitno rešitev še preden se začne opominjevalni postopek. Banka spoštuje zaupnost tako pridobljenih podatkov o potrošniku.

V primeru, da kljub jasno določenim pogodbenim zavezam, potrošnik pride v dolžniško zamudo s poravnavo svojih zapadlih obveznosti do banke, slednja zoper zamudnika izvede opominjevalni postopek, z uporabo razpoložljivih komunikacijskih sredstev (osebno, telefonsko, elektronska pošta in SMS obveščanje, pisno opominjanje, ipd.). Za poslane opomine lahko banka zaračuna stroške, ki morajo biti v skladu s Cenikom ter Zakonom o potrošniških kreditih.

V splošnem je opominjevalni postopek razdeljen na več faz, od obveščanja o zamudi v prvem mesecu le-te, do opominjanja in pozivanja k poravnavi zapadlih obveznosti v primeru zamude, ki že presega mesec dni.

Namen izpeljave opominjevalnega postopka po zgoraj predstavljeni dinamiki je hitra, učinkovita in predvsem sporazumna ureditev zapadlih obveznosti potrošnika do banke, **ciljno v roku do 30 dni**, vendar **ne kasneje kot v 90 dneh** od nastanka dogodka, ki je sprožil njegovo obravnavo. V kolikor se problem ne razreši niti v času 90 dni od nastopa prve potrošnikove zamude, banka v skladu s pogodbenimi določili **praviloma odstopi od kreditne pogodbe in zahteva takojšnje plačilo vseh še preostalih obveznosti** po njej. Če gre za potrošniško kreditno pogodbo za nepremičnino, potem je dodatni pogoj za odstop od pogodbe, da potrošnik zamuja s plačilom najmanj dveh mesečnih anuitet v skupni vrednosti najmanj 3 % preostalega zneska kredita.

V kolikor potrošnik znotraj zgoraj navedenih rokov poplača del zapadlih obveznosti, se pri tem upošteva vrstni red vračunavanja (288. člen Obligacijskega zakonika: najprej stroški, nato obresti, nazadnje glavnica), opominjevalni proces pa prilagodi številu dni zamude od zapadlosti najstarejše izkazane neporavnane zapadle obveznosti in ponavlja do poplāčila vseh zapadlih terjatev banke.

V primeru, da se zamudnik na bančne pozive k poravnavi zapadlih obveznosti ne odziva ali pa je glede oblikovanja kakršnihkoli sporazumnih rešitev izrazito nekooperativen, **lahko banka pristopi k sodni izterjavi svojih terjatev že pred potekom zgoraj navedenega 90 – dnevnega roka**. Enako tudi, če se izkaže, da je potrošnik zamudnik v procesu odobritve kredita navajal neresnične ali zavajajoče informacije o svojem premoženjskem stanju, prihodkih in obveznostih do drugih upnikov.

Na zahtevo potrošnika bo banka brezplačno zagotovila vse informacije v zvezi z zamudo s plačili zapadlih obveznosti iz kreditne pogodbe za nepremičnino in vso pomoč, ki jo je razumno zmožna nuditi, pri izbiri najugodnejše rešitve zanj.

V kolikor potrošnik – zamudnik banki izkaže z ravnanji podkrepljeno prizadevanje za ureditev nastalega problema, banka skupaj z njim (po)išče **za obe stranki sprejemljive rešitve**, kot so npr.:

- dogovor o spremembi vrste kredita, npr. limita v kredit z obročnim odplačilom,
- dogovor o dodatnem roku ali obrokih za odplačilo že zapadlega zneska,
- dogovor o zagotovitvi dodatnih zavarovanj, vključitvi dodatnih porokov oz. plačnikov ali pristopnikov k dolgu, ipd.,
- dogovor o oblikovanju novega terminskega načrta odplačevanja še nezapadlega dela pogodbene terjatve, o morebitnem restrukturiranju le-te, npr. s podaljšanjem roka vračila, spremembo odplačilnega načrta, odobritvijo določenega moratorija na odplačilo tekočih obveznosti, spremembo drugih kreditnih pogojev, ipd.,
- dogovor o izvensodni prodaji dela ali vsega v korist banke zastavljenega premoženja.

Banka ni zavezana k sklenitvi dogovora in potrošnik ni upravičen zahtevati reprograma, vendar pa se bo banka prizadevala za sklenitev dogovora v vseh primerih, razen če je to glede na okoliščine primera očitno nesmiselno. Kakršenkoli dogovor s potrošnikom – zamudnikom potrdijo pristojni organi banke in mora biti sklenjen pisno ter, če tako zahtevajo veljavni predpisi, tudi v obliki notarskega zapisa. Notarske stroške mora plačati potrošnik, prav tako je banka za morebitno sklenitev dodatka h kreditni pogodbi upravičena zaračunati nadomestilo za sklenitev dodatka v višini, predvideni s Cenikom.

Julij 2024

Deželna banka Slovenije d. d.