



Riješite problem sa svojom bankom

Objavljeno: 1.2.2015. Ažurirano: 30.8.2019.

Ako ste se iz bilo kojeg razloga našli u financijskim poteškoćama, u interesu je kreditne institucije, kao i u vašem, pronaći rješenje za izlazak iz tih problema.

Prvi korak koji institucija može poduzeti u takvim slučajevima jest obraćanje klijentu. Redoslijed ili vrsta aktivnosti koje se u ovakvim slučajevima poduzimaju mogu se razlikovati od institucije do institucije, no načelno kreditna institucija će učiniti sljedeće:

- stupiti u kontakt s vama ako sumnja ili je sigurna da ste u financijskim poteškoćama (putem telefona, e-maila, SMS-a, pisanim putem, osobno na šalteru poslovnice...)
- razgovarati o konkretnom stanju s vama – kreditnoj instituciji potrebne su dodatne informacije kako bi vam mogla dati odgovarajući savjet ili predložiti konkretnu aktivnost
- pisanim putem (obavijestima ili opomenama) izvijestit će vas o stanju vašeg duga
- predložiti će vam najbolji plan za otplatu dugova uz vašu suradnju i evidentirati rezultate razgovora i
- objasniti će vam sve ostale aktivnosti koje može poduzeti radi naplate vaših dugova, primjerice ovrhu vaših primanja ili sudski proces, te vam objasniti koje dodatne troškove tada još možete imati.

Ako u bilo kojoj drugoj situaciji imate određenih nejasnoća vezano uz vaš ugovorni odnos, svakako se prije svega obratite svojoj kreditnoj instituciji jer ćete na taj način brže doći do svih odgovora koji vas zanimaju. Isto tako, ako ste nezadovoljni postupanjem svoje kreditne institucije, vezano uz vaš ugovorni odnos, možete joj uputiti prigovor.

Dobra je praksa kreditnih institucija da jednostavnim, jasnim i razumljivim rječnikom klijentu protumače prednosti i nedostatke svake razmatrane mjere za olakšavanje otplate dugovanja uz naglašavanje mogućih dodatnih troškova koje takva opcija nosi sa sobom. Odgovorni djelatnik kreditne institucije upoznat će vas i s ostalim aktivnostima koje instituciji stoje na raspolaganju ako ne dođe do dogovora.

VAŽNO: Kreditna institucija neće zaboraviti na vas i na vaše dugove ako prestanete s otplatama anuiteta/rata kredita, ignorirate opomene, pozive i obavijesti o stanju duga. Ako ne dođe ni do kakvog dogovora s kreditnom institucijom, vjerojatno ćete se suočiti s ovrhom i sudskim postupkom.

Mjere za olakšavanje otplate dugovanja (moratorij – refinanciranje – reprogram)

Kada se govori o mjerama za olakšavanje otplate dugovanja, u pravilu se misli na aktivnosti koje se poduzimaju za oporavak klijenata i naplatu dugovanja koje dužnik nije u mogućnosti jednokratno podmiriti. Visoki iznosi dugovanja najčešće su uzrokovani nekim od dugoročnih oblika zaduživanja, ali do znatnih iznosa dugovanja može doći i npr. prekoračenjem dopuštenog limita po tekućem računu i/ili kreditnoj kartici i sličnim kombinacijama različitih izvora zaduživanja.

Kada govorimo o dugoročnom zaduživanju, najčešće se misli na stambene kredite koji su uglavnom osigurani hipotekom na nekretnine. Njihova je specifičnost to što je najvjerojatnije riječ o najvećoj financijskoj obvezi kojoj se potrošač u svom životnom vijeku izlaže, a koja usto potrošača dugoročno izlaže različitim rizicima. No, s druge strane, ti proizvodi mogu prouzročiti velike rizike i kreditnim

institucijama koje su ih odobrile i naposljetku mogu utjecati na stabilnost financijskog sustava.

Stoga se kreditne institucije potiče da se proaktivno bave nastalim kreditnim rizicima (tj. rizicima od neizvršavanja obveze djelomično ili u cijelosti) od najranije faze njihova nastanka. Navedeno čini skup razumnih mjera kojima se nastoji razriješiti nastalo dugovanje prije pokretanja različitih oblika prisilne naplate. Prvi je korak razgovor s bankarom, koji možete inicirati vi ili vaša kreditna institucija, na kojemu će se razmotriti konkretno stanje i predložiti daljnje aktivnosti.

Ove sporazumne mjere mogu uključivati:

Refinanciranje kredita (djelomično ili u cijelosti), i to:

1. jednokratnom otplatom sredstvima dužnika (vašim sredstvima) ako postoje dodatni izvori iz kojih je tu otplatu moguće izvršiti (npr. prodaja imovine ili pozajmice članova obitelji i sl.) ili
2. sredstvima kredita druge kreditne institucije koja nudi povoljnije uvjete zaduživanja.

Ako je riječ o djelomičnoj otplati, s kreditnom institucijom potrebno je razmotriti mogućnost skraćivanja roka otplate ili snižavanja iznosa anuiteta/rate.

Izmjena ranije ugovorenih uvjeta (**reprogram**) može uključivati jednu od nadalje navedenih mogućnosti ili njihovu kombinaciju:

1. produljenje roka otplate
2. promjenu instrumenta zaloga
3. odgodu plaćanja dospjelog dugovanja
4. izmjenu kamatne stope i
5. pauzu u otplati (**moratorij**).

Navedena lista nije isključiva ili obvezujuća za kreditne institucije te se može razlikovati ovisno o mogućnostima i procedurama pojedine kreditne institucije, no svakako može biti polazište za pregovore s kreditnom institucijom. Navedene aktivnosti najčešće se provode u specijaliziranim odjelima s educiranim zaposlenicima kreditne institucije za sve segmente transakcije uključujući i privatnost te zaštitu osobnih podataka.

© HRVATSKA NARODNA BANKA