

# Meškáte so splátkou úveru?

**Dostali ste sa do situácie, že nedokážete splácať svoje úvery a vaše dlhy voči bankám a finančným spoločnostiam narastajú? Ako postupovať v takomto prípade?**

**Zuzana Hlavačková**

Najčastejšou chybou, ktorej sa klienti dopúšťajú, je, že pri problémoch so splácaním hypotéky, úveru či kreditnej karty prestanú s bankou či inou finančnou inštitúciou komunikovať. „Odporúčame, aby klient telefonicky kontaktoval oddelenie vymáhania pohľadávok v banke, kde mu pracovníci oddelenia vysvetlia ďalšie postupy a dohodnú sa na termíne úhrady splátky,“ upozorňuje Anna Jamborová z ČSOB banky. „Klientom odporúčame, aby s bankou začali komunikovať v predstihu, najlepšie čo najskôr od doby, ako zistia, že došlo k nejakému problému. Odkladaním takejto záležitosti následne narastá dlh a situácia

sa stáva náročnejšou. Preto má banka nastavené rôzne riešenia pre tieto prípady,“ vysvetľuje Kristína Gáliková z mBank.

V prípade, ak klient mešká so splátkou a banku vopred neupozorní, tá mu pošle upozornenie najčastejšie vo forme SMS správy. „V prípade, ak už klient svoj úver nespláca, snažíme sa ho rôznymi formami kontaktovať s cieľom danú situáciu vyriešiť. Klientov v takomto prípade kontaktujeme SMS správou, e-mailom, telefonicky, ale aj zaslaním písomných upomienok,“ hovorí Eva Čonková z Prima banky.

V prípade problémov so splácaním majú klienti podľa Marty Cesnakovej zo Slovenskej sporiteľne k dispozícii viaceré možnosti, napríklad zníženie či od-

klad splátok a predĺženie doby splatnosti, čím dôjde k zníženiu mesačnej splátky. Najlepším spôsobom je podľa nej predchádzať takýmto situáciám a mať vybudovanú rezervu

## Poradňa



vo výške 3 až 6 mesačných splátok. „Ak už problém vznikne a klient nemá rezervu, snažíme sa nájsť pre neho čo najvhodnejšie riešenie. Konkrétne možnosti závisia od viacerých okolností, ako je napríklad situácia a príjem v rodine,“ hovorí Cesnaková. „Každý prípad je osobitý, a preto aj spôsoby riešenia môžu byť rôzne. Na preklopenie krátkodobých a odôvodnených

finančných problémov je najvhodnejšie dočasne odložiť niekoľko splátok. Pri zachovaní pôvodnej splatnosti úveru, teda po odklade a úprave dočasnej situácie sa zvyšné splátky navýšia. V prípade vážnych, dlhodobých problémov je možné požiadať o predĺženie celkovej splatnosti úveru, čím sa znížia mesačné splátky. Banka akceptuje aj pristúpenie k záväzku inou bonitnou osobou,“ vysvetľuje Zuzana Ďudáková z UniCredit bank. „Zníženie splátok je individuálne podľa možnosti klienta. Podmienkou poskytnutia je predpoklad obnovenia príjmu klienta po nejakom čase, ochota sa s bankou dohodnúť a zároveň klient nesmie mať zásadne negatívne informácie - napríklad osobný bankrot,“ dodáva

Zuzana Žiaranová z Tatra banky. Riešením môže byť však aj konsolidácia úverov, ak klient splňa stanovené podmienky. Týmto sa znížia mesačné splátky a klient získa potrebné financie na splácanie.

Počítať však treba s tým, že znížením splátky sa predĺži aj doba splatnosti. Tá však nesmie prekročiť maximálnu lehotu splácania konkrétneho úveru. Výšku novej splátky sa banky snažia prispôbiť aktuálnym možnostiam klienta, je však dobré, aby neklesla pod tridsať percent pôvodnej splátky. Toto riešenie ale treba považovať za dočasné. Ak sa vaša situácia zlepší, lehotu splácania treba skrátiť a splátku zvýšiť, aby ste úver zbytočne neprelácali. © AUTORSKÉ PRÁVA VYHRADENÉ

# Čo robiť, keď nevládzete platiť pôžičky

- 1** Ako má postupovať klient, ktorý vie, že nedokáže v danom mesiaci alebo určitom období zaplatiť splátku úveru?
- 2** Ako postupuje v takýchto prípadoch banka? Dá sa dohodnúť na odklade splátok? Dá sa nastaviť zníženie splátky a rozloženie splácania na dlhší časový úsek?
- 3** Ako rastú v prípade nesplácania úroky na úvere?
- 4** Aké pokuty banka ukladá za omeškanie a za nesplácanie?
- 5** Čo sa deje, ak je klient vo finančnej situácii, že mu nemožno siahnuť na príjem, lebo ho nemá alebo ho ma taký nízky, že mu nevyjde na všetky splátky?
- 6** Po akom čase sa pristupuje k exekúciám? Ako sa postupuje, keď klient nemá majetok, na ktorom možno vykonať exekúciu?
- 7** Ako banka vymáha svoje neuhradené pohľadávky? Kedy ich postupuje iným spoločnostiam alebo dlh odpredáva?

## ČSOB

- 1** V tomto prípade odporúča, aby klient telefonicky kontaktoval oddelenie vymáhania pohľadávok v banke, kde mu pracovníci oddelenia vysvetlia ďalšie postupy a dohodnú sa na termíne úhrady splátky. Na oddelenie vymáhania pohľadávok je možné sa dovolať v pracovných dňoch od 8. do 18. h.
- 2** Áno, na odklade, respektíve znížení splátky sa dá dohodnúť. Ale základnou podmienkou je, že klient nesmie mať dlh. To znamená, že klient musí najprv dohradiť dlžnú summu a až následne je možné poskytnúť mu odloženie splátok, maximálne na 6 mesiacov, respektíve znížiť výšku splátky.
- 3** Banka úročí neuhradené splátky zákonným úrokom z omeškania.
- 4** Banka uplatňuje už spomínaný úrok z omeškania a tiež účtuje poplatok za odoslanie upomínacích listov vo výške nákladov, ktoré zodpovedajú nákladom na vytvorenie listu (t. j. prepočítané náklady na IT systémy, personálne náklady, náklady na tlač a poštovné). V prípade, že pohľadávka bola vymáhaná súdnou cestou, si banka uplatňuje aj trovy právneho vymáhania. Tie predstavujú súdny poplatok, trovy advokátskej kancelárie, ktorá banku na súde zastupovala, prípadne exekučné trovy exekútora (ak pohľadávka bola odovzdaná exekútorovi).
- 5** Konkrétny postup sa do veľkej miery odvíja od toho, kedy sa klientovi zhorší, respektíve zmení finančná situácia. Ak klient komunikuje s bankou ešte pred tým, ako mu vznikne omeškanie na splátkach, tak riešením je poskytnutie odkladu splátok. Ide napríklad o situáciu, že klient prišiel o prácu a vie, že bude mať v dôsledku toho problém so splácaním ďalších splátok. Ak klient komunikuje s bankou v čase pred zosplatnením úveru (teda má menej ako tri omeškané splátky), tak telefonickou komunikáciou s oddelením vymáhania pohľadávok sa klient vie dohodnúť na postupnej úhrade dlhov. Pracovníci mu vedia poradiť a rozvrhnúť úhrady. Ale je dôležité, aby klient v konečnom dôsledku neprekročil tri omeškané splátky.
- 6** Banka postupuje tak, že po zosplatnení úveru pristupuje k právnemu vymáhaniu pohľadávok (t. j. vymáhanie súdnou cestou). Až právoplatné rozhodnutie súdu je platným exekučným titulom, na základe ktorého je možné začať exekúciu. Čiže získanie exekučného titulu je závislé od termínu rozhodnutia súdu. V prípade, že klient nemá v exekúcii majetok alebo príjem, ktorý je vyšší ako exekučné minimum, exekúcia pokračuje ďalej a exekútor pravidelne preveruje majetok a príjem klienta. Po zmene situácie klienta môže exekútor začať s výkonom exekúcie. Exekútor môže rozhodnúť o ukončení exekúcie z dôvodu nemajetnosti klienta v zmysle zákonných podmienok.
- 7** Banka sa snaží s klientom komunikovať od skorého nezaplatenia splátky. To v praxi znamená, že pár dní po neuhradenej splátke banka posieľa SMS správu a takisto proaktívne kontaktuje klienta telefonicky s cieľom dohodnúť sa na termíne úhrady. Pri komunikácii banka používa rôzne komunikačné kanály, napríklad SMS správy, e-mailové správy, správy v internetovom bankovníctve, listy alebo telefonickú komunikáciu. Banka odovzdáva pohľadávky na vymáhanie iným spoločnostiam po zosplatnení úveru (napr. advokátskym kanceláriám s cieľom súdneho vymoženía pohľadávky). K predaju pohľadávok banka pristupuje ad-hoc (banka predáva iba pohľadávky po zosplatnení).





### Slovenská sporiteľňa

Mimoriadne dôležité je, aby klient včas informoval banku o zhoršení svojej finančnej situácie. Najlepšie ešte predtým, ako sa dostane do omeškania. V prvom rade sa snaží s klientom dohodnúť na splatení pohľadávky. V prípade problémov so splácaním majú klienti k dispozícii viaceré možnosti, napríklad zníženie splátok, odklad splátok a predĺženie doby splatnosti (čím dôjde k zníženiu mesačnej splátky). Najlepším spôsobom je predchádzať takýmto situáciám a mať vybudovanú rezervu vo výške 3 až 6 mesačných splátok. Ak už problém vznikne a klient nemá rezervu, snaží sa nájsť čo najvhodnejšie riešenie. Konkrétne možnosti závisia od viacerých okolností, ako

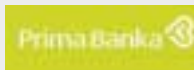


je napríklad situácia a príjem v rodine. Najčastejším riešením, ktoré klienti využívajú, je dočasné zníženie splátky úveru na obdobie do 6 mesiacov. Novú výšku splátky vtedy banka prispôbuje aktuálnym možnostiam klienta a jeho konkrétnej životnej situácii. Naša skúsenosť hovorí, že mnohí klienti, ktorí mali dočasne zníženú splátku na šesť mesiacov, boli po tomto období opäť schopní riadne splácať svoje úvery. Ak klient aj napriek zmene nie je schopný úver splácať, banka pristúpi k vymáhaniu pohľadávky. Pri zabezpečených úveroch môže v krajnom prípade dôjsť k predaju predmetu záložného práva v rámci dražby. V prípade, že to prichádza do úvahy tzn. klient splňa všetky ostatné podmienky, môže byť riešením konsolidácia či refinancovanie záväzkov klienta - v rámci čoho klient nahradí existujúci úver/úvery iným typom úveru, ktorý mu umožní rozložiť splácanie na ešte dlhšiu dobu, prípadne vďaka zabezpečeniu (napr. nehnuteľnosťou) znížiť aj úrokovú sadzbu.

je napríklad situácia a príjem v rodine. Najčastejším riešením, ktoré klienti využívajú, je dočasné zníženie splátky úveru na obdobie do 6 mesiacov. Novú výšku splátky vtedy banka prispôbuje aktuálnym možnostiam klienta a jeho konkrétnej životnej situácii. Naša skúsenosť hovorí, že mnohí klienti, ktorí mali dočasne zníženú splátku na šesť mesiacov, boli po tomto období opäť schopní riadne splácať svoje úvery. Ak klient aj napriek zmene nie je schopný úver splácať, banka pristúpi k vymáhaniu pohľadávky. Pri zabezpečených úveroch môže v krajnom prípade dôjsť k predaju predmetu záložného práva v rámci dražby. V prípade, že to prichádza do úvahy tzn. klient splňa všetky ostatné podmienky, môže byť riešením konsolidácia či refinancovanie záväzkov klienta - v rámci čoho klient nahradí existujúci úver/úvery iným typom úveru, ktorý mu umožní rozložiť splácanie na ešte dlhšiu dobu, prípadne vďaka zabezpečeniu (napr. nehnuteľnosťou) znížiť aj úrokovú sadzbu.

### Prima banka

**1** Ak klient vopred vie, že nebude schopný uhradiť svoju splátku úveru, by mal čo najskôr kontaktovať banku s cieľom vzniknutú situáciu vyriešiť. V prípade, ak už klient svoj úver nespláca, snaží sa ho rôznymi formami kontaktovať s rovnakým cieľom - snažiť sa danú situáciu vyriešiť. Klientov v takomto prípade kontaktuje SMS správou, e-mailom, telefonicky, ale aj zaslaním písomných upomienok. Zároveň odporúča úver, ktorý si v banke berú, poistiť pre prípad nepredvídateľných životných situácií, ktoré môžu počas splácania úveru nastať. Klientom ponúka poistenie schopnosti splácať úver v prípade práceneschopnosti, invalidity, straty zamestnania a smrti.



- 2** K požiadavkám klientov pristupuje individuálne aj s ohľadom na ich úverovú históriu.
- 3** Omeškanie splátky je úročené úrokom z omeškania, zverejneným vo výveske úrokových sadzieb.
- 4** Svojevoľné omeškanie splátky je spoplatnené zmluvnou pokutou za omeškanie splátky v zmysle platného sadzovníka poplatkov banky.
- 5** Vznik situácie je málo pravdepodobný, pretože banka pri poskytovaní úverov pristupuje k posúdeniu klientovej žiadosti maximálne obozretne a pre nepredvídateľné situácie odporúča poistenie úveru. Ak uvedená situácia nastane, krajným riešením je vznik exekúcie.
- 6** V prípade, že klient nemá záujem danú situáciu s bankou riešiť, pristupuje banka v zmysle legislatívy k zosplateniu celého úveru, po ktorom nasleduje súdna žaloba a exekúcia. V záujme banky je však vždy snaha vyriešiť s klientom vzniknutú situáciu a predísť tak následným právnym krokom.
- 7** Ďalší postup v prípade neuhradených pohľadávok je riešený individuálne.

### mBank

**1** Svojim klientom odporúča, aby s bankou začali komunikovať v predstihu, najlepšie čo najskôr od doby, ako zistia, že došlo k nejakému problému. Odkladaním takejto záležitosti následne narastá dlh a situácia sa stáva náročnejšou. Preto má banka nastavené rôzne riešenia pre tieto prípady.



- 2** Banka posudzuje jednotlivé prípady individuálne. Na reštrukturalizáciu úveru používa rôzne nástroje ako napríklad: odklad splátok istiny, predĺženie doby splatnosti, atď. Klient by mal vždy uviesť dôvody neschopnosti splácať úver.
- 3** Úver je úročený zmluvne dohodnutou úrokovou sadzbou. V prípade porušenia povinností si banka uplatní právo na sankčný úrok za každý deň omeškania v zmysle platného sadzovníka poplatkov.
- 4** V zmysle platného sadzovníka poplatkov, resp. podľa dohodnutých zmluvných podmienok.
- 5** Banka rieši tieto prípady individuálne.
- 6,7** Tieto informácie považuje za internú záležitosť banky, k daným otázkam sa nevyjadrí.

### Poštová banka

**1** V prvom rade by mal kontaktovať svoju banku, kde úver spláca, a oboznámiť ich so situáciou. Banka sa vždy snaží vyjsť klientovi v ústrety vzhľadom na životnú situáciu. Môžu sa dohodnúť buď na odklade splátok, alebo nastavení nového splátkového kalendára, podľa toho, čo klientovi viac vyhovuje.



- 2** Všetko je o dohode. Najdôležitejšie je komunikovať, prejavíť záujem, že aj napriek tomu, že má teraz klient ťažšie obdobie, chce situáciu riešiť. Najhoršie je, ak sa klient odmlčí a prestane úver splácať.
- 3** Štandardom je, že v prípade, ak sa klient dostane do omeškania, dlžná suma sa začne úročiť nielen bežnou úrokovou sadzbou, ale aj úrokom z omeškania. Úrok z omeškania je zákonom stanovený. Aktuálne jeho výška nemôže presiahnuť 5% nad rámec štandardnej úrovej sadzby.
- 4** V prípade, ak sa klient dostane do omeškania so splácaním úveru, banka si môže účtovať za vymáhanie náhradu skutočných nákladov spojených s vymáhaním úveru.
- 5** Ak má klient na úvere spoludlžníka, v takomto prípade bude banka kontaktovať jeho so žiadosťou o splácanie úveru. Ak spoludlžníka nemá, potom je to o dohode banky s klientom o ponížení splátok.
- 6** K exekúcií sa pristupuje v prípade, že banka vyčerpala všetky dostupné prostriedky smerujúce k dohode s klientom. Pre klienta aj banku je vždy výhodnejšie dohodnúť sa mimosúdne, ako riešiť to súdnou cestou.
- 7** Postupovanie pohľadávok vždy prebieha na základe individuálnych pravidiel, ktoré schvaľuje manažment banky. Spravidla sa odpredávajú vždy najstaršie úvery, kde sa banke nepodarilo s klientom dohodnúť (či už v rámci súdneho, alebo mimosúdneho) procesu vymáhania.



#### Tatra banka

- 1** Klientovi odporúča prísť do pobočky, resp. kontaktovať banku prostredníctvom call centra s požiadavkou na pomoc pri dočasne zníženej schopnosti splácať svoje záväzky. Banka disponuje nástrojmi, ktoré umožňujú klientovi preklenúť dočasné zníženie príjmu, prípadne iné životné udalosti.
- 2** Banka disponuje viacerými možnosťami, ako postupovať – dočasné zníženie splátok, rozloženie na dlhšie časové obdobie, vo výnimočných prípadoch pristupujeme aj k možnosti úplného odloženia splátok. Zníženie splátok je individuálne podľa možnosti klienta, pohybuje sa v rozmedzí 3 až 12 mesiacov. Podmienkou poskytnutia je predpoklad obnovenia príjmu klienta po nejakom čase, o chota sa s bankou dohodnúť a zároveň klient nesmie mať zásadne negatívne informácie – napríklad osobný bankrot.
- 3** Úroky a úroky z omeškania sú definované vo vzájomne uzatvorenej zmluvnej dokumentácii a sú účtované za každý deň omeškania.
- 4** Banka pokuty klientom z dôvodu omeškania štandardne neukladá.
- 5** Klient má možnosť dočasného zníženia splátky, resp. predĺženia splatnosti, prípadne je možné sa dohodnúť na podmienkach individuálne.
- 6** Banka nemá presne definovaný čas, kedy pristupuje k exekúcii klienta. V prípade, ak klient s bankou spolupracuje a realizuje konkrétne kroky na vyriešenie vzniknutej situácie, nie je potrebné použiť voči klientovi exekučný proces.
- 7** Predaj retailového portfólia nesplácaných úverov je jednou z možností banky, nie však jedinou, ako sa s takýmto portfóliom vyrovnáť. V prípade Tatra banky však ide iba o veľmi malé % z celkového objemu úverov poskytnutých klientom banky. Odpredaj retailového portfólia banka realizuje iba spoločnostiam, ktoré majú udeľenú licenciu NBS. Zoznam takýchto spoločností je zverejnený na stránke NBS.



#### VÚB

- 1** Najdôležitejší je aktívny prístup klienta a včasné kontaktovanie banky – teda je potrebné, aby klient prišiel hneď ako vie, že nebude schopný splátku úveru uhradiť. Banka ponúka možnosti ako riešiť krátkodobé preklopenie zníženého príjmu resp. úplného výpadku príjmu, no je potrebné, aby klient prišiel ešte predtým, než sa dostane do omeškania.
- 2** Banka sa snaží klientom v takejto situácii v prvom rade pomôcť. Klient môže požiadať o odklad splátok až na 6 mesiacov. Počas tohto obdobia potom neplatí ani istina, ani úroky. Treba však počítať s tým, že odklad splátok následne spôsobí zvýšenie pravidelných splátok, keďže úroky sa klientovi počítajú aj v dobe odkladu a po ukončení odkladu splácaniu ich bude potrebné zahrnúť do pravidelných mesačných splátok. V prípade, že klient je schopný pokračovať v splácaní úveru v nižších splátkach, je



možné v niektorých prípadoch predĺžením doby splatnosti znížiť mesačné splátky.

- 3** V prípade nesplácania sa klientovi úroky počítajú z dlhšej sumy okrem štandardnej úrokovej sadzby aj úrokom z omeškania.
- 4** Sankčný úrok a poplatok za upomienky v zmysle platného cenníka VÚB, a.s. a sadzobníka úrokových sadzieb.
- 5** Ak klient nespláca a nie je možné riešiť jeho reštrukturalizáciu (prolongáciou, odkladom splátok, atď.), vieme sa kompromisne dohodnúť aj na individuálnom splácaní. Pokiaľ nie je možný reálny kompromis (z dôvodu, že klient nevie uhrádzať vôbec nič, resp. len nízke splátky, ktoré dlhodobo neriešia finálne splatenie) tak pohľadávku vymáhame dostupnými aktivitami (žaloba, exekúcia, postúpenie pohľadávky). V prípade, že súd/exekútor konštatuje nemožnosť, veriteľ pristupuje k ukončeniu vymáhania.
- 6** K exekučnému konaniu je možné pristúpiť iba v prípade, ak disponujeme platným exekučným titulom, t.j. napr. právoplatným platobným rozkazom o zaplatení. Čiže najprv je nutné podať žalobu o zaplatenie na príslušnom súde. Ak klient nemá majetok, na ktorom možno vykonať exekúciu, tak sa daná exekúcia zastaví a ukončuje sa vymáhanie, túto skutočnosť však môže konštatovať a odobriť jedine príslušný súd na základe zistení exekútora v exekučnom šetrení.
- 7** Pohľadávky sú vymáhané štandardným upomienkovacím procesom, telefonátmi / SMS správami a výzvami interne v úvodnej fáze (min do 90 dní omeškania) a následne sa okrem ďalšieho interného vymáhania využíva aj spolupráca so špecializovanými inkasnými agentúrami formou mandátneho vymáhania. V prípade, že stále nedôjde k vysporiadaniu dlhu, tak jednou z možností je aj odplatné postúpenie pohľadávky na nového veriteľa v zmysle platných zákonov na NBS licencovane subjekty.



## Cetelem

**1** V prípade, ak má klient problém s úhradou poskytnutého úveru v zmysle dohodnutých zmluvných podmienok, je vždy potrebné, aby kontaktoval spoločnosť. V prípade omeškania klienta so splácaním úveru je snahou vyriešiť vzniknutú nepriaznivú situáciu k obojstrannej spokojnosti tak, aby nedochádzalo k narastaniu výšky dlžnej sumy, ako ani samotných nákladov, ktoré vznikajú v súvislosti s následným vymáhaním dlžných splátok. Cetelem spolupracuje s poisťovňou Cardif, ktorá je špecialistom v odbore bankopoistenia, tzn. v poisťných produktoch chrániacich klientovu schopnosť splácať úver počas nepriaznivých životných situácií – najmä strata zamestnania, choroba alebo úraz, prípadne invalidita a úmrtie. V rámci našej ponuky máme pri každom type úveru možnosť sa poistiť na rôzne riziká a naši klienti si tak vyberú práve také krytie, ktoré im najviac vyhovuje.



**1** Jednou z možností pomoci klientom je odklad splátky v súlade s dohodnutými zmluvnými podmienkami. V prípade odkladu splátky sa predlžuje pôvodne uzatvorený splátkový kalendár.

**1** Pokiaľ ide o úroky z úveru, tieto sú účtované vo výške sadzby vyplývajúcej z dohodnutých zmluvných podmienok.

**1** V prípade, ak si klient záväzok splácania poskytnutého úveru riadne a včas neplní a dostane sa do omeškania, je snahou spoločnosti skontaktovať sa priamo s klientom a doriešiť situáciu ohľadom splácania a omeškania v čo najkratšej časovej lehote. V prípade vážnej situácie na strane klienta je snahou spoločnosti predostrieť klientovi možnosti na vyriešenie omeškania so splácaním úveru. Uvedené sa poskytuje vždy ako odporúčanie a nie je ako povinnosť, konečné riešenie omeškania na úvere je vždy ponechané na klientovi. Voči klientom v omeškaní sú uplatňované výlučne náklady, ktoré naša spoločnosť skutočne vynaložila v súvislosti s vymáhaním vzniknutého omeškania. Klientom nie sú zo strany našej spoločnosti ukladané žiadne pokuty za omeškanie.

**1** Zákonou povinnosťou spoločnosti je pred uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere overiť schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. Zákom o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, ako aj opatrením Národnej banky Slovenska sú stanovené podrobnosti o posúdení schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, ktorými sa spoločnosť riadi. Pokiaľ sa klient dostane do finančnej situácie, keď v priebehu trvania zmluvy nie je schopný riadne a včas splácať, napr. v dôsledku straty zamestnania prípadne iných neočakávaných udalostí, postupuje spoločnosť tak ako v bode 4.

**1** K exekúcii pristupuje až v prípade súdom vydaného právoplatného a vykonateľného exekučného titulu (súdneho rozhodnutia), ktorým bol spoločnosti priznaný nárok na dlžné peňažné plnenie, ktoré klient dobrovoľne neuhradil. Samotný výkon exekúcie je realizovaný súdnym exekútorom, ktorému bolo vydané poverenie na vykonanie exekúcie zo strany súdu a ktorý je povinný pri výkone exekúcie postupovať v súlade s platnou právnou úpravou. Naša spoločnosť do samotného výkonu exekúcie nezasahuje.

**1** Postupuje voči všetkým klientom vždy v ich záujme a s odbornou starostlivosťou, v súlade s uzatvorenou zmluvou, ako aj všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a dobrými mravmi. Snahou je vždy predovšetkým dohoda s klientom, ktorý je v omeškaní, samotná súdna cesta vymáhania dlžných pohľadávok je až posledným riešením.

## UniCredit bank

Základom úspechu riešenia takýchto problémov je dostatočná a včasná komunikácia zo strany klienta, t. j. oznámiť banke problém pred splatnosťou splátky, aby sa klient nedostal do omeškania so splátkou. Každý prípad je osobitý, a preto aj spôsoby riešenia môžu byť rôzne. Na preklenutie krátkodobých a odôvodnených finančných problémov je najvhodnejšie dočasne odložiť niekoľko splátok. Pri zachovaní pôvodnej splatnosti úveru, tzn. po odklade a úprave dočasnej situácie, sa zvyšné splátky navýšia. V prípade vážnych, dlhodobých problémov je možné požiadať o predĺženie celkovej splatnosti úveru, čím sa znížia mesačné splátky. Banka akceptuje aj prístupenie k záväzku inou bonitnou osobou. Vo všeobecnosti môžeme povedať, že Slováci sa správajú voči záväzkom zodpovedne a snažia sa úvery splácať, prípadne situáciu riešiť. Určitý počet klien-



to sa dostane do omeškania, ale banka má viacstupňový systém kontaktovania klienta a riešenia týchto situácií. Väčšina prípadov sa v tomto procese vyrieši a do finálneho štádia sa dostane len niekoľko ojedinelých prípadov. Dôležité je, aby klient, ktorý žiada o úpravu splátok, identifikoval problém ešte v čase, keď nie je v omeškaní s platbou, a aby bola iniciatíva riešenia na strane klienta. Je to len niekoľko prípadov ročne, ktoré sa dostanú do finálneho štádia, a tento trend je stabilný. Vo všeobecnosti môžeme povedať, že Slováci sa správajú voči záväzkom zodpovedne a snažia sa úvery splácať, prípadne situáciu riešiť. Určitý počet klientov sa dostane do omeškania, ale banka má viacstupňový systém kontaktovania klienta a riešenia týchto situácií. Väčšina prípadov sa v tomto procese vyrieši a do finálneho štádia sa dostane len niekoľko ojedinelých prípadov.

## Home Credit

Ak klient dopredu vie, že nebude môcť odoslať splátku včas, je dôležité čo najskôr kontaktovať našu spoločnosť. Vždy sa snaží spoločne s klientom nájsť riešenie. Keď napríklad zabudne odoslať splátku včas a sám na to upozorní, po dohode pár dní po splatnosti počkajú. Keď s nami klient sám aktívne rieši nemožnosť riadneho splácania, neúčtujeme mu žiadne sankčné poplatky. Žiadny poplatok neúčtujeme ani za prvú upomienku, pokiaľ ide o prvú upomienku počas doby trvania zmluvy. Pri opakovanom nesplácaní úveru zaplatí klient u nových zmlúv za prvú upomienku 5 eur, opakovanú upomienku 12 eur. Pri oneskorení splátky dlhšom ako jeden mesiac je účtovaná sankcia vo výške 17 eur. Táto sankcia sa účtuje len jedenkrát počas trvania zmluvy. V prípade našej pôžičky na kartu si môže klient raz do

**HOME CREDIT**

roka, keď to bude potrebovať, splátku bezplatne odložiť. V odôvodnených prípadoch, keď sa klient dostane do veľmi vážnej životnej situácie, zostavujeme s klientmi individuálny plán splácania.

Veľmi komplikované životné situácie rieši individuálne i náš ombudsman. Je možné tiež znížiť splátky, poskytnúť odklad splátky alebo prípadne konsolidovať zmluvu. V prípade, že s nami klient žiadnym spôsobom nekomunikuje a nereaguje na naše výzvy na úhradu, dostáva sa zbytočne do ďalších fáz vymáhania dlžnej sumy. V každej fáze má ale vždy možnosť situáciu napraviť. Prístupenie k exekúcii je až krajným riešením situácie, ktorému vždy predchádza niekoľko výziev na úhradu a telefonické kontaktovanie klienta našimi pracovníkmi s ponukou riešenia.



ILUSTRACNÉ FOTO: SHUTTERSTOCK, INFOGRAFKA: PRAVDA/M.BRAUNSTEINER