

Правила за работа с потребители със затруднения при погасяване на кредити обезпечени с ипотека на недвижим имот

1. Тези вътрешни правила регламентират стандартния ред и процедури за работа с потребители, ползващи кредит от АиМ Финанс ООД (наричано по-долу Дружеството), обезпечен с ипотека, които изпитват затруднения при погасяване на своите задължения и за тях се прилага Закона за кредити за недвижими имоти на потребители.
2. Настоящите правила за работа с потребители със затруднения при погасяване на кредити, включват и ранни показатели, показващи възможност потребителят да изпадне в затруднение при погасяване на кредита.
3. Когато Дружеството установи, че кредитополучател има затруднения при погасяване на кредита, предприема своевременно действия да се свърже с него, ипотекарния длъжник, поръчителя и със солидарния длъжник ако има такива, за да установи характера на затрудненията.
4. Дружеството предоставя на кредитополучателя, ипотекарния длъжник, поръчителя и солидарния длъжник своевременно информация за:
 - броя на плащанията, които са просрочени или частично погасени, както и общия размер на просрочената сума;
 - общия размер на непогасената част от общата сума, дължима от потребителя;
 - размера на обезщетението за забава за просрочените плащания;
 - последиците за потребителя при просрочие на вноските.
5. Преди пристъпване към принудително изпълнение в разумен срок, като се вземат предвид конкретните обстоятелства, довели до просрочие на вноските, кредиторът и потребителят може да договорят:
 - пълно или частично рефинансиране на договора за кредит;
 - промяна на сроковете и условията на договора за кредит, като:
 - ~ удължаване срока на ипотечния кредит;
 - ~ промяна вида на ипотечния кредит от кредит с погасяване на лихва и главница на кредит с текущо погасяване само на лихвата;
 - ~ разсрочване на плащанията на всички или на част от вноските за определен период;
 - ~ промяна на лихвения процент;
 - ~ предлагане на гратисен период.
 - други подходящи действия.
6. С цел недопускане на забава и неизпълнение на договорите за кредит от потребителите, АиМ Финанс извършва наблюдение на кредитния риск и отчита поведението на потребителите по отношение на плащанията.

7. В случай че потребителят извърши плащане на дължимата погасителна вноска в срок до 3 (три) дни от деня, следващ падежа на съответната вноска, съгласно Погасителен план – Приложение към Договора за кредит, Дружеството приема, че потребителят не дължи обезщетение за забава за просрочените дни. При неизпълнение в деня, следващ срока по предходното изречение, потребителят изпада в забава.

8. Във връзка с т. 6 от настоящите правила, AiM Финанс извършва текущото наблюдение на кредитите, което следва да се основа на:

 **вътрешна информация:**


- практиките на плащане на потребителя (чрез справка от информационната система);
- актуализиране на съответната финансова информация за потребителя, като същата се преценява спрямо критериите за оценка на кредитоспособността, когато това е приложимо;
- спазването, от страна на потребителя, на поетите в договора ангажименти (подновяване на имуществена застраховка, заплащане на периодични такси, ако има такива, подновяване на вписване на обезпечения и други).

 **външни източници – чрез информация лично от потребителя.**

9. Действия при просрочени плащания:

 **Просрочие до 30 дни.**

- осъществява се контакт чрез телефонен разговор с потребителя;
- уточняват се причините за забава;
- търси се ангажимент от потребителя за погасяване на закъснялото плащане с посочен разумен срок за заплащане на задължението.
- при невъзможност за осъществяване на контакт, на посочения телефон или друг известен номер за връзка, се изпраща e-mail;

 **Просрочие от 30 до 90 дни**

- в случай на неизпълнение, на поет от потребителя ангажимент, се осъществява повторен контакт, както и контакт със солидарния и ипотекарния длъжник, поръчителя, ако има такива.
- търсят се варианти за погасяване на просрочието от лицата, посочени в предходната подточка, както и проследяване на поетия ангажимент.
- в случай че неизпълнението надхвърля 60 дни на кредитополучателя, солидарния и ипотекарния длъжник, поръчителите се изпраща писмено уведомление на посочения адрес за кореспонденция.
- уведомлението по предходната подточка съдържа информация за:
 - ~ броя на плащанията, които са просрочени или частично погасени, и общия размер на просрочената сума;
 - ~ общия размер на непогасената част от общата сума, дължима от потребителя;

- ~ *размера на обезщетението за забава за просрочените плащания;*
- ~ *последичите за потребителя при просрочие на вноските.*



Просрочие над 90 дни.

- в случай че просрочието е над 90 дни кредитът се прехвърля за управление към отдел Правен.
 - прави се опит за контакт с кредитополучателя, солидарния и ипотекарния длъжник, поръчителите, ако има такива, като се обсъждат различни варианти за постигане на споразумение за издължаване на просрочието.
 - при невъзможност за постигане на споразумение или невъзможност за контакт с длъжника до кредитополучателя, солидарния и ипотекарния длъжник, и до поръчителите, ако има такива, се изпраща писмено уведомление, което съдържа освен информация посочена в т. 4 и информация за:
 - ~ *възможност за пристъпване към принудително изпълнение от страна на АиМ Финанс съгласно условията, посочени в договора за заем;*
 - ~ *действия по принудително изпълнение, съгласно действащия закон, могат да обхванат и имуществото, служещо за обезпечение по настоящия договор;*
 - ~ *разходите и разноските, дължими при принудително събиране на дължимите суми, определени съгласно действащото законодателство, ще бъдат за сметка на потребителя.*
 - преди пристъпване на предсрочна изискуемост с потребителите се прави опит за контакт, като се обсъждат освен вариантите, посочени в т. 5, и други варианти, подходящи за конкретния случай.
10. При невъзможност за постигане на каквито и да било споразумения по кредити с просрочия, надхвърлящи 90 дни забава, както и при липса на желание за погасяване на просрочените суми или при невъзможност за осъществяване на контакт с кредитополучателя, солидарните и ипотекарни длъжници и поръчителите, може да се пристъпи към обявяване на предсрочна изискуемост.
11. Във връзка вземане на информирано решение за предсрочна изискуемост се извършва преценка на обезпеченията по заема.
12. Дружеството има право да обяви кредита за предсрочно изискуем освен при условията, посочени в т. 10, и в следните случаи:
- При извършване на разпореждане и/или обременяване на имуществото, служещо за обезпечение на задълженията на потребителя.
 - При извършване на действия, водещи до увреждане на имуществото, служещо за обезпечение, разрушаване или други действия съществено намаляващи стойността му.
 - При предприемане на действия по принудително изпълнение върху имуществото, служещо за обезпечение по договорът за кредит.

15. При просрочие на дължимите плащания (вноски), включително и при обявяване на кредита за предсрочно изискуем, кредитополучателят дължи обезщетение за времето на забавата върху просрочените суми в размер на законната лихва за забава, чийто размер се определя от Министерския съвет.
16. При обявяване на предсрочната и незабавна изискуемост АиМ Финанс изпраща уведомление до кредитополучателя, солидарните и ипотечарните длъжници, поръчителите с което ги уведомява за настъпването на предсрочната и незабавна изискуемост и им предоставя 7 (седем) дневен срок, в рамките на който може да се заплатят доброволно дължимите суми.
17. При обявяване на кредита за предсрочно изискуем, Дружеството има право да пристъпи към принудително събиране на вземанията си по установения от закона ред, включително и чрез реализиране на обезпеченията по заема.
18. При събирането на дължими суми Дружеството има право да ползва „колекторски“ фирми, които да подпомагат събирането.
19. Дружеството има право едностранно да прехвърли вземанията си, произтичащи от договор за кредит само в случай, че това прехвърляне не намалява гаранциите за потребителя.
20. Дружеството се задължава в случай на прехвърляне да уведоми потребителя за новия кредитор, като прехвърлянето ще има действие спрямо кредитополучателя при уведомяването му от страна на АиМ Финанс.
21. Дружеството информира потребителя за прехвърлянето на вземанията, освен когато при постигане на договореност между Дружеството и съответния нов кредитор, АиМ Финанс ООД продължава да администрира кредита по отношение на потребителя, в които случаи той продължава да погасява задълженията по реда и начините, уговорени в договора за кредит, като всички такива погасителни плащания ще се считат за валидно извършени спрямо новия кредитор.
22. Дружеството документира причините, поради които вариантът или вариантите, предложени на потребителя, са подходящи за конкретния случай и съхранява чрез подходяща документация за определен период от време, информация за взаимоотношенията си с този потребител, както и за затрудненията с плащането.