






## ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ СЪС ЗАТРУДНЕНИЯ ПРИ ПОГАСЯВАНЕ НА КРЕДИТИ

1. Тези вътрешни правила регламентират стандартния ред и процедури за работа с потребители, ползващи кредит, обезпечен с ипотека от Лайт Финанси ООД (наричано по-долу Дружеството), които изпитват затруднения при погасяване им 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 потребител има затруднения при погасяване на кредита, предприема своевременно действия да се свърже с потребителя, ипотекарния длъжник, поръчителя и със солидарния длъжник, за да установи характера на затрудненията.
4. Лайт Финанси предоставя на потребителя, ипотекарния длъжник, поръчителя и солидарния длъжник своевременно информация за:
  - а. броя на плащанията, които са просрочени или частично погасени, както и общия размер на просрочената сума;
  - б. общия размер на непогасената част от общата сума, дължима от потребителя;
  - в. размера на обезщетението за забава за просрочените плащания;
  - г. 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:
  - а. пълно или частично рефинансиране на договора за кредит;
  - б. 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.
  - в. други подходящи действия.



6. С цел недопускане на забава и неизпълнение на договорите за кредит от потребителите, Лайт Финанси извършва наблюдение на кредитния риск и отчита поведението на потребителите по отношение на плащанията.

7. В случай че потребителят извърши плащане на просрочена 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, Лайт Финанси извършва текущото наблюдение на кредитите, което следва да се основа на:

а. 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).

б. външни източници – чрез информация лично от потребителя.

9. За изпълнение на условията, посочени в т. 8 (б), се предприема следните действия:

а. след изтичане на срока, предвиден в т.7, се осъществява контакт чрез телефонен разговор с потребителя.

б. уточняват се причините за забава.

в. търси се ангажимент от потребителя за погасяване на закъснялото плащане с посочен разумен срок за погасяване на задължението.

г. при невъзможност за осъществяване на контакт, на посочения телефон или друг известен номер за връзка, се изпраща e-mail.

д. в случай на неизпълнение, продължаващо 7 дни, след срока посочен в т.7 или след неизпълнение на поет от потребителя ангажимент, се осъществява повторен контакт, както и контакт със солидарния и ипотекарния длъжник, поръчителя, ако има такива.

е. търсят се варианти за погасяване на просрочието от лицата, посочени в предходната подточка, както и проследяване на поетия ангажимент.

ж. в случай че неизпълнението продължава 30 дни след срока, посочен в т.7, на потребителите (кредитополучателя, солидарния и ипотекарния длъжник,



поръчителите) се изпраща писмено уведомление на посочения адрес за кореспонденция.

- з. 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;
  - ✎ последиците за потребителя при просрочие на вноските.
- и. в случай че просрочието е в продължение над 60 дни след срока, посочен в т.7, кредитът се прехвърля за управление към отдел Правен.
- й. 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.
- к. при невъзможност за постигане на споразумение или при просрочие, продължаващо 90 дни след срока посочен в т.7, 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 Лайт Финанси 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.
- л. 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, надвъхвърлящи с 90 дни срока, посочен в т.7, при липса на желание за погасяване на просрочените суми, както и 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 съгласно точка 10 се извършва преценка на обезпечения по заема.

12. Дружеството документираща 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 затруднения с плащането.

### Действия при неизпълнение

13. При пълно или частично непогасяване в уговорения срок на три или повече вноски по кредита, Лайт Финанси има право да обяви кредита за изцяло или частично предсрочно изискуем.
14. Дружеството има право да обяви кредита за изцяло или частично предсрочно изискуем освен при условията, посочени в т.13, и в следните случаи:
  - а. при неизпълнение на задължението на потребителя за заплащане на всички дължими разноси, в т.ч. за подновяване на вписването на обезпеченията, обезпечавачи вземанията по договора за кредит, за поддържане за своя сметка и за целия срок на договор за кредит на задължителните застраховки, посочени в него;
  - б. при извършване на разпореждане и/или обременяване на имуществото, служещо за обезпечение на задълженията на потребителя, както и при извършване на действия, водещи до неговото увреждане, разрушаване или други действия съществено намаляващи стойността му;
  - в. при предприемане на действия по принудително изпълнение, съгласно действащия закон, върху имуществото, служещо за обезпечение по договорът за кредит;
  - г. при неизпълнение на други задължения на потребителя, свързани с договора 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 събирането на дължими суми Дружеството има право да ползва „колекторски“ фирми, които да подпомагат събирането.
17. В случай на просрочие на дължимите плащания, както и на обявяване на кредита за предсрочно изискуем, Дружеството има право да пристъпи към принудително събиране на вземанията си по установения от закона ред.



18. При обявяване на предсрочната и незабавна изискуемост Лайт Финанси 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.

19. Дружеството има право едностранно да прехвърли вземанията си, произтичащи от договор за кредит. Лайт Финанси 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 Лайт Финанси.

20. Лайт Финанси информира потребителя за прехвърлянето на вземанията, освен когато при постигане на договореност между Дружеството и съответния нов кредитор, Лайт Финанси 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.

