

LHV Panga kodulaenu lepingueelne teave

Enne laenulepingu sõlmimist mõtle oma laenuotsus hoolikalt läbi ja võimaluse korral võrdle erinevate laenuandjate pakkumisi. Palun tutvuda kodulaenu tingimustega LHV Panga kodulehel aadressil lhv.ee/kodulaen ja küsi kindlasti nõu ka meie asjatundjatelt.

Laenulepingueelses teabes toodud tingimused ei ole siduvad ning selle alusel ei saa pangalt nõuda laenulepingu sõlmimist. Laenulepingut sõlmides või muutes lähtuvad lepingupooled laenulepingus sõnastatud tingimustest.

Laenusaajal on õigus esitada pangale küsimusi ja saada selgitusi laenulepingu tingimuste kohta nii enne laenulepingu või selle muutmise lisa sõlmimist kui ka laenulepingu kehtivuse ajal.

Andmed LHV Panga kohta:

Ärinimi: AS LHV Pank

Registreeritud Eesti Äriregistris registrikoodi 10539549 all

LHV Pank omab krediidiasutuse tegevusluba, mis on väljastatud Finantsinspektsiooni (www.fi.ee) juhatuse otsusega nr. 4.1-1/37 06. mail 2009.

Kontaktid:

Asukoht Tartu mnt 2, 10145 Tallinn

Telefon (+372) 6 800 400

E-post info@lhv.ee, kodulaen@lhv.ee

Veebileht: www.lhv.ee/kodulaen

LHV Pank kuulub Eesti Pangaliitu ning juhendub oma tegevuses heast pangandustavast: www.pangaliit.ee.

Üldised põhimõtted, mida tuleb laenu võtmisel arvestada

Laenu väljastamise eeltingimus on LHV Pangaga sõlmitud kehtiv kliendileping (makseteenuse leping) ja LHV Pangas avatud arvelduskonto.

Laenusaaaja maksevõime võib laenulepingu kehtivuse jooksul märkimisväärselt muutuda (nt pikaajalise haiguse, töö kaotuse või töötasu vähenemise korral). Seepärast tuleb laenusaajal enne laenu võtmist hoolikalt läbi mõelda, kas ebaseeldivate ootamatuste korral suudab ta laenu tasuda ka sissetuleku vähenedes ja/või olemasolevate kohustuste suurenedes.

Laenusaaaja peab arvestama sellega, et juhul, kui tema laenu intress on seotud Euriboriga, tähendab Euribori taseme tõus igakuise laenu tagasimakse suurenemist. Euribori kohta on täpsem info allpool lõigus „Laenu tagasimaksed ja laenuga seotud kulud“.

Kui laenusaaaja jätab laenulepingust tulenevad maksed tasumata, võivad sellel olla talle tõsised tagajärjed (sealhulgas kohustus tasuda viivist, laenulepingu ennetähtaegne lõpetamine, tagatise realiseerimine) ning see võib edaspidi raskendada laenu saamist.

Laenusaaaja vastutab laenulepingust tulenevate kohustuste täitmise eest kogu talle kuuluva varaga.

Laenusaaaja peab arvestama, et kui laenu tagatiseks seatud kinnisvara või muu tagatiseks antud vara turuväärtus väheneb, võib pank nõuda lisatagatist.

Olenevalt laenulepingus sätestatud tingimustest võib pank laenu välja maksta kas ühes või mitmes osas.

Kui laenulepingus on laenusaaajaid rohkem kui üks, siis vastutavad laenulepingust tulenevate kohustuste täitmise eest mõlemad lepingupooled solidaarselt. See tähendab, et pangal on õigus nõuda kohustuste täielikku või osalist täitmist kõigilt laenusaaajatelt ühiselt või igaühelt või mõnelt neist. Nendeks nõutavateks kohustusteks võivad olla nii laenu tagasimaksed ja intressimaksed tasumine kui ka tagatiseks oleva vara kindlustamise kohustus ning sellega kaasnev kindlustusmaksed tasumine.

Kodulaenu võtmise sammud:

1. Laenusaaaja esitab kodulaenu taotluse ja pank nõustab teda telefoni teel või pangakontoris (teenustasuta).
2. Laenusaaaja esitab laenu taotlemiseks vajalikud dokumendid (laenu taotlus, viimase 6 kuu kontoväljavõtte) laenuspetsialistile, kes analüüsib saadud teavet. Laenusaaaja tellib lisaks tagatisvara eksperthinnangu ja esitab selle pangale (tasuda tuleb eksperthinnangu tasu).
3. Pank teavitab laenusaaajat rahastamisotsusest ja nõustab teda sõlmitava lepingu tingimuste osas (teenustasuta).

4. Laenusaaaja ja panga esindaja allkirjastavad laenulepingu digitaalselt või pangakontoris ning sõltuvalt tehingust võetakse laenusaaaja arvelduskontolt LHV Pangas maha lepingutasu.
5. Sõlmitakse notariaalne (tagatis)leping, st ostu-müügi ja/või hüpoteegi seadmise või loovutamise leping (tasuda tuleb notaritasu(d) ja riigilõiv).
6. Pank maksab laenusumma välja laenusaaaja kontole ja laenusaaaja maksab selle edasi vara müüjale (sõltuvalt tehingust tuleb tasuda lepingutasu, mis võetakse maha laenusaaaja arvelduskontolt LHV Pangas).
7. Laenusaaaja kindlustab tagatisvara ja esitab pangale kehtiva kindlustuspoliisi.

Vastutustundlik laenamine

Pank järgib laenu andmisel ja laenulepingu muutmisel vastutustundliku laenamise põhimõtteid ja nõudeid. Selleks kogub pank enne laenulepingu sõlmimist või muutmist teavet, mis võimaldab tal hinnata laenusaaaja maksevõimet. Pank peab arvesse võtma kõik talle teadaolevad asjaolud, mis võivad mõjutada laenusaaaja võimet laen tagasi maksta lepingus kokkulepitud tingimustel.

Pangal on õigus saada laenusaaajalt tema maksevõime hindamiseks vajalikke dokumente ja teavet, küsida lisaselgitusi olemasolevate sissetulekute ja kohustuste ning tagatis(t)e ja laenu sihtotstarbe kohta ning muid dokumente, mis kinnitavad pangale edastatud andmete õigsust.

Kui laenusaaaja ei esita maksevõime hindamiseks vajalikku teavet või tõendeid ja seetõttu ei saa tema maksevõimet hinnata, siis ei saa pank laenusaaajaga laenulepingut sõlmida.

Pangal on õigus hankida teavet ka avalikest andmekogudest (nt. Krediidinfo, ametlikud registrid) ja muudest allikatest (nt kohtutäiturite avaldatav info juba võetud kohustuste kohta).

Pank hindab laenusaaaja maksevõimet nii uue laenu väljastamisel kui ka muudatuse tegemise eel sõlmitud laenulepingus.

Enne laenulepingu allkirjastamist peab laenusaaaja kinnitama, et:

- teave, mille ta on LHV Pangale esitanud (sh tema huvi ja finantsolukorda puudutav info) ning muud materjalid ja dokumendid on piisavad ja nendes esitatud teave on tõene;
- võetav kohustus vastab tema vajadustele ja majanduslikule seisule;
- ta on piisava tähelepanelikkusega tutvunud laenulepingu tingimustega, mõistab laenulepingu sõlmimisega endale võetavate kohustuste sisu ja on saanud oma küsimustele laenulepingu tingimuste kohta selgitusi ning soovib sõlmida laenulepingu selles nimetatud tingimustel.

Tagatis

Laenusumma suurust arvutades võtab LHV Pank peale laenusaaaja maksevõime arvesse ka tagatise aktsepteerimise määra. See on protsent tagatise turuväärtusest, mille ulatuses on pank nõus tagatise vastu laenu andma. Aktsepteerimismäär sõltub tagatise asukohast, seisukorrast, vanusest jm tingimustest.

LHV Panga kodulaenu aktsepteerimise määr on sõltuvalt tagatise asukohast ja seisukorrast kuni 85% tagatise turuväärtusest. See tähendab, et ülejäänud tehingu summa tuleb kliendi omafinantseeringust.

Kui laenusaaaja soovib tagatiseks anda mõttelist osa kinnisasjast, tuleb tal esitada pangale ka vastava kinnisasja notariaalne kasutuskord.

Tagatisvara turuväärtuse kindlaksmääramiseks tuleb laenusaaajal esitada pangale eksperthinnang, mis vastab kehtivatele hindamisstandarditele ja mille on koostanud panga poolt aktsepteeritud kinnisvarabüroo. Olenevalt tagatisvara tüübist ja kliendi soovist on pangal õigus anda tagatisvara turuväärtuse kohta hinnang ise.

Laenu tagatiseks võib olla ka hoius ja/või LHV panga poolt aktsepteeritavad väärtpaberid.

Kui seatav tagatis on abikaasade ühisvara, on tagatislepingu sõlmimiseks vaja mõlema abikaasa nõusolekut. Seetõttu tuleb notariaalselt tagatislepingut allkirjastama tulla ka laenusaaaja abikaasal.

Kinnisvaratagatisele seatakse laenulepingust tulenevate kohustuste täitmiseks LHV Panga kasuks hüpoteek summas, mis on tavaliselt võrdne 1,3-kordse (ühe koma kolme kordse) laenusummaga.

Juhul, kui laenusaaaja soovib laenulepingu kehtivuse jooksul tagatisvara müüa või rentida, tuleb see enne pangaga kooskõlastada.

Laenu tagasimaksed ja laenuga seotud kulud

1. Igakuine laenumakse koosneb laenu osa tagasimaksdest (põhiosast) ja intressist. Intress on tasu, mille laenusaaaja maksab pangale laenusumma kasutamise eest.

Intressimakse sõltub laenulepingus märgitud laenusummast, panga marginaalist ja Euriborist.

Euribor on üleeuroopaline pankadevaheline intressimäär (*Euro Interbank Offered Rate*). See arvutatakse mitme tähtajaga, levinuimad on 3, 6 ja 12 kuu Euribor. Näiteks 6 kuu Euriboriga seotud intressimäär muutub laenulepingu alusel iga 6 kuu tagant, mil intressimäär kas väheneb või suureneb. Kui Euribor muutub negatiivseks, loetakse see võrdseks nulliga. LHV Pank pakub intressi sidumist vaid 6 kuu Euriboriga.

Panga marginaal on intressimäära fikseeritud osa, mis liidetakse Euribori baasmäärale. Intressi marginaal arvutatakse igale kliendile koduldi ning see sõltub kliendi maksevõimest, tagatis(t)e ulatusest, varasemast maksekäitumisest ja omafinantseeringust. Kui laenusaaaja soovib laenulepingus fikseeritud tingimusi muuta (taotleb lisasummat, maksepuhkust või tähtaja pikendust), võib pank intressi marginaali muuta.

Intressi arvutatakse laenusaaaja kasutuses olevalt laenusummalt. Intressi hakatakse arvutama päevast, mil laen on antud laenusaaaja kasutusse, kuni päevani, mil laenusaaaja on laenu kogu summas ja laenulepingu tingimuste kohaselt LHV Pangale tagastanud.

Laenu makstakse pangale tagasi igakuiste maksetena maksegraafiku alusel. Laenulepingus kokku lepitud kuupäeval võtab pank laenusaaaja kontolt maha laenu osa tagasimakse (põhiosa) ja intressimakse. Laenusaaaja kohustus on veenduda selles, et sel kuupäeval oleks tema laenuga seotud arvelduskontol laenumakse tasumiseks piisav summa.

Intress on seotud 6 kuu Euriboriga ja seetõttu muutub iga 6 kuu järel igakuise laenumakse suurus koos Euribori tasemega. Et laenusaaaja teaks oma laenumakse suurust, saadab pank talle iga 6 kuu möödudes e-kirja teel uue graafiku. Kui laenusaaaja ei ole graafikut kätte saanud, peab ta ise panka sellest kohe teavitama, sest laenu tagasimakse graafiku mittekättesaamine ei vabasta laenukohustuste täitmisest.

Laenusaaajal on võimalik paluda enne laenulepingu sõlmimist pangalt näidisgraafikut pakutavate laenuitingimustega, et hinnata paremini oma igakuise kohustuse suurust.

Näited:

1.1 Krediidikulukus

Krediidi kulukuse määr näitab laenu kogukulu aastas. Seda kulu näidatakse protsendina ja mida väiksem protsent, seda odavam on laen. Krediidi kulukuse määra sisse ei arvestata viiviseid ja muid lisatasusid, mis võivad kaasneda maksetega viivitamisel.

Kodulaenu krediidi kulukuse määr on 4,72% aastas järgmistel näidistingimustel: laenu summa 100 000 eurot, omafinantseering 30%, intress 4,41% aastas (fikseerimata, 6 kuu Euribori baasil), lepingutasu 1000 eurot, laenu periood 120 kuud, maksete kogusumma 124 785 eurot, tasumine igakuiste annuiteetmaksetena. Krediidi saamiseks tuleb sõlmida tagatisvara kindlustamise leping. Määras ei ole arvestatud tagatise seadmise ja kindlustamisega seotud kulusid.

1.2 Euribori muutuse mõju laenumakse suurusele

Laenusaaaja sõlmib laenulepingu summale 100 000 eurot. Laenulepingus fikseeritud 6 kuu Euribor on 0,404% ja panga marginaal 4,5%. See tähendab, et lõplikult intressiks kujuneb 4,904%. Eeldusel, et laenu tagasimakse periood on 30 aastat, on igakuise laenumakse suurus 530,97 eurot. Kui 6 kuu järel on Euribori tase tõusnud määrani 1,2%, kujuneb uueks intressimääraks 5,7%, mis tähendab igakuise laenumakse suurenemist summani 580,40 eurot.

2. Lepingutasu on tasu, mida laenusaaaja maksab pangale laenulepingu sõlmimise eest ja mis on määratletud laenulepingus. Lepingutasu võtab pank laenusaaaja kontolt maha laenulepingu sõlmimise päeval. Kui laenusaaaja kontol ei ole vajalikku summat, võetakse lepingutasu või sellest puudu jääv summa maha laenu arvelt või arvestatakse lepingutasu laenusaaaja võlgnevuse hulka.

3. Kui laenusaaaja esitab laenu tagatiseks kinnisvara, peab ta arvestama lisatasude ja maksudega, milleks võivad olla:

- notaritasu (summa tuleneb seadusest),
- riigilõiv (summa tuleneb seadusest),
- lepingutasu (summa tuleneb laenulepingu tingimustest),
- tagatise hindamise tasu (summa tuleneb teenusepakujast).

Laenusaaaja peab olema valmis tagama nende tasude maksmise ka juhul, kui tagatislepingu sõlmib pangaga kolmas isik (nt lisatagatise seadmisel).

4. Notaritasude ja riigilõivude suurus on kehtestatud seadusega. Nende suuruste kohta saab infot riigilõivuseadusest, mis on kättesaadav veebiaadressilt www.riigiteataja.ee ja www.notar.ee või notaribüroost, kus tehing tehakse.

5. Laenusaaaja on kohustatud kindlustama tagatiseks seatava kinnisvara laenulepingus kokkulepitud tingimustel ja esitama pangale kindlustuspoliisi viivitamatult peale laenulepingu sõlmimist. Samuti peab laenusaaaja tagama kindlustuskohustuse täitmise ja kindlustuspoliisi esitamise juhul, kui tagatiseks oleva tagatisvara omanik on kolmas isik.

Tagatisvara peab olema kindlustatud kogu laenuperioodi vältel, mistõttu tuleb laenusaaajal arvestada tagatisvara perioodiliste kindlustusmaksete kuluga.

6. Kui laenusaaaja soovib maksta laenu tagasi enne tähtaega (osaliselt või täielikult), on pangal õigus nõuda laenusaaajalt ennetähtaegse tagasimaksmise tasu (üldjuhul kolme järgneva kuu intressimaksed).

7. Kui lepingu pool soovib laenulepingut muuta, on pangal õigus nõuda laenusaaajalt laenulepingu muutmise tasu.

Lepingust taganemine

Laenusaaajal on õigus taganeda laenulepingust põhjust avaldamata 7 (seitsme) päeva jooksul arvates lepingu sõlmimisest. Selleks edastab laenusaaaja selle tähtaja jooksul pangale kirjaliku taganemisavalduse lepingus toodud panga posti- või e-posti aadressil.

Laenulepingust taganemisel tuleb viivitamata, kuid vähemalt 30 päeva jooksul alates taganemisavalduse tegemisest tagastada laenusumma ja tasuda sellelt tagastamishetkeks kogunenud intress. Kui laenusaaaja ei tagasta laenu nimetatud tähtaja jooksul, loetakse, et ta pole laenulepingust taganenud.

Maksekohustuste mittetäitmine ning rakendatavad trahvi- ja viivisemäärad

Kui laenusaajal tekivad makseprobleemid, palume tal võtta kohe ühendust LHV Pangaga, et selgitada välja võimalused nende lahendamiseks.

Laenulepingu sõlmimisega annab laenusaaaja pangale õiguse oma kontolt maha võtta laenulepingust tulenev võlgnevus. Kui võlgnevuse tasumise päeval puudub kontol vajalik summa, on pangal õigus blokeerida konto kasutamine ja raha laekumise järel sealt maha võtta summa tekkinud võlgnevuse ulatuses.

Kui laenusaaaja jätab laenulepingust tulenevad maksed õigel ajal tasumata või tasub need osaliselt, tuleb tal tasuda pangale viivist iga tasumisega viivitatud päeva eest. Viivis on kehtivates õigusaktides tarbijakrediidile sätestatud maksimummäär iga maksimisega viivitatud päeva eest. Viivise määr muutub võlaõigusseaduses sätestatu alusel. Viivist hakatakse arvestama maksepäevale järgnevast päevast ja seda arvestatakse kuni päevani, mil kogu võlgnevus on tasutud.

Kui laenusaaaja ei tasu makseid õigel ajal, on pangal õigus nõuda laenusaaajalt võla sissenõudmiseks tehtud kulutuste (sh võlateatiste esitamise tasu) hüvitamist panga hinnakirja ja/või panga poolt tegelikult tehtud kulutuste alusel.

Kui laenusaaaja ei täida laenulepinguga võetud kohustusi ega kõrvalda rikkumist panga poolt antud uue tähtaja jooksul, on pangal õigus nõuda temalt trahvi tasumist kuni 3% ulatuses laenusummast.

Võlgnevusega kaasnevad kulud ei vabasta laenusaaajat igakuiste laenumaksete tasumisest. Ta peab mõistma, et igakuise maksekohustuse täitmata jätmine võib tulevikus laenu saamist tunduvalt raskendada. Seetõttu tuleks makskoduskuste korral pöörduda esimesel võimalusel panga poole, et leida tekkinud olukorrale parim lahendus.

Laenulepingu rikkumisega kaasnevad tagajärjed

Pangal on õigus laenu laenusaaajale mitte välja maksta, kui esineb kasvõi üks järgnev asjaolu:

- laenu kasutusse võtmise tähtaeg on möödunud. See tähtaeg on tavaliselt kuni kaks nädalat alates laenulepingu sõlmimise päevast;
- laenusaaaja ei ole nõuetekohaselt täitnud laenulepingut ja/või muud pangaga sõlmitud lepingut ega ole kõrvaldanud oma kohustuse rikkumist selleks antud uue tähtaja jooksul;
- laenusaaaja ei ole esitanud pangale nõutavaid dokumente või teavet või on esitanud mittetõeseid dokumente või teavet.

Kui pank peab teostama dokumentide ja/või asjaolude kontrollimise või järelepärimise põhjusel, mis on tingitud asjaolust, et laenusaaaja ei ole täitnud laenulepingu tingimusi, on laenusaaaja kohustatud hüvitama pangale kõik kontrollimise või järelepärimisega seotud kulutused.

Kui laenusummale on laenulepingus määratud sihtotstarve, siis on laenusaaajal kohustus kasutada laenusummat sellel sihtotstarbel. Pangal on õigus saada laenusaaajalt teavet ja nõuda täiendavaid dokumente laenusumma sihtotstarbelise kasutamise kohta. Laenusumma mittesihtotstarbelisel kasutamisel on pangal õigus laenusaaajat trahvida või laenusaaajaga sõlmitud laenulepingu ennetähtaegselt üles öelda.

Kui laenusaaaja ja/või tagatisvara omanik ei ole kindlustanud tagatisvara laenulepingus toodud tingimustel ja korras või ei ole esitanud pangale kindlustuspoliisi või kui pangal on alust arvata, et tagatisvara kindlustuskaitse ei kehti, on pangal õigus sõlmida kindlustusleping omal äranägemisel ning arvata selleks tehtud kulutused (sh tasutud kindlustusmaksed) laenusaaaja võlgnevuse hulka.

Tagatisvara täieliku või osalise hävinemise korral on pangal õigus saada kindlustushüvitis oma valdusse ning kasutada seda omal äranägemisel laenulepingust tulenevate maksekohustuste täitmiseks või maksta kindlustushüvitis välja tagatisvara omanikule tagatisvara taastamiseks.

Laenulepingus sätestatud kohustuste või neist ühe rikkumise korral on pangal õigus nõuda laenusaaajalt trahvi kuni 3% ulatuses pangale tagastamata laenusummast laenulepingus sätestatud alustel ja korras.

Laenulepingu ülesütlemise tagajärjed ja asjaolud

Kui laenusaaaja ei täida laenulepingus kokkulepitud kohustusi ning pank ja laenusaaaja ei saavuta mõlemaid pooli rahuldavat kokkulepet kohustuste täitmise osas, võib pank laenulepingu kodukorraliselt üles öelda ning nõuda laenusaaajalt laenu kohest tagasimaksmist ning laenulepingust tuleneva intressi ja muu võlgnevuse kohest tasumist.

Kui laenusaaaja on jäänud pangale võlgu 3 (kolm) järjestikust kuumakset, on pangal õigus esitada talle laenulepingu lõpetamise hoiatus, milles pank annab teada oma edasised tegevused, nagu Krediidiinfosse maksehäire info esitamine ja kohtu kaudu võla sissenõudmine. Sel ajal on oluline laenusaaaja ja panga koostöö, et leida parim võimalus tekkinud olukorra lahendamiseks.

LHV Pangal on õigus laenulepingu etteteatamata üles öelda ja nõuda kogu võlgnevuse tasumist juhul, kui toimub kasvõi üks järgnev sündmus, mida peetakse mõjuvaks põhjuseks:

- laenusaaaja on laenu taotlemise avalduses või muudes laenuga seotud dokumentides andnud pangale valeteavet (sealhulgas võltsinud Pangale esitatud teavet) või jätnud esitamata andmed, mis mõjutavad laenulepingu täitmist ja laenusaaaja maksevõime hindamist;
- laenusaaaja ei ole täielikult või osaliselt tasunud vähemalt kolme järjestikust laenu tagasimakset ning ei kõrvalda rikkumist ka Panga poolt antud 14-päevalise täiendava tähtaja jooksul;
- laenusaaaja ei kasuta laenu laenulepingus näidatud eesmärgil;
- laenusaaaja ei täida maksekohustusi seoses mõne muu tema võlakohustusega panga ees ning ei kõrvalda rikkumist ka Panga poolt antud 14-päevalise täiendava tähtaja jooksul;
- laenusaaaja ei täida muid laenulepingu ja/või tagatislepingu tingimusi ning ei kõrvalda rikkumist ka Panga poolt antud 14-päevalise täiendava tähtaja jooksul;

- laenulepingust tulenevaid kohustusi käendav, garanteeriv või muul viisil tagav isik kas likvideeritakse, kujundatakse ümber või kuulutatakse pankrotis olevaks või on see isik ilma panga eelneva kirjaliku nõusolekuta võtnud uusi võlakohustusi ning laenusaaja ja pank ei jõua kokkuleppele laenulepingu täiendavas tagamises;
- tagatiseks oleva vara väärtus on vähenenud ning panga hinnangul ei ole see piisav võetud kohustuste tagamiseks ning pank ei jõua laenusaajaga kokkuleppele laenulepingu täiendavas tagamises.

Kui laenusaaja loobub lahenduse leidmisest, ei lõpeta laenulepingu rikkumist ja jätkuvalt ei täida oma igakuseid kohustusi, on pangal õigus laenuleping ühepoolselt enne tähtaega lõpetada ja algatada täitemenetlus hüpoteegiga koormatud vara sundmüügiks või pöörduda oma nõuete täitmiseks kohtu poole. Täitemenetluse kulud on sätestatud seaduses ja need on kohustatud tasuma laenusaaja. Täitemenetluse viib läbi kohtutäitur täitemenetluse seadustiku kohaselt. Kohtusse pöördub pank tsiviilkohtumenetluse seadustikus sätestatud korras (www.riigiteataja.ee). Viimasel juhul lisanduvad panga nõudele kulud, mille kohus mõistab välja seaduses sätestatud korras.

Täiendavalt

Kui laenusaaja ei jää pangaga rahule, siis on tal võimalus esitada pangale kaebus, millele pank vastab esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 15 kalendripäeva jooksul. Kaebuse esitamise vorm on kättesaadav aadressil <https://www.lhv.ee/images/files/docs/Kaebuse-esitamine-AS-LHV-pank-vastu.pdf>. Kui laenusaaja ei jää kaebuse kohta tehtud otsusega rahule, siis on tal õigus pöörduda Tarbijakaitseameti juures tegutseva tarbijakaebuste komisjoni (www.tarbijakaitseamet.ee) või kohtu poole. Samuti on tal õigus esitada LHV Panga tegevuse osas kaebus Finantsinspeksioonile (www.fi.ee).